



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# KOHTI OMAA ELÄMÄÄ

SIS-arviointi (Supports Intensity Scale)

osana vammaisten palvelutarpeen arviointia

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosionomi AMK  
Sosiaalipedagoginen aikuistyö  
Opinnäytetyö  
Kevät 2012  
Anne Eronen  
Irene Piipponen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosionomi AMK

ERONEN, ANNE & PIIPPONEN, IRENE:

Kohti omaa elämää

SIS-arviointi (Supports Intensity Scale) osana vammaisten palvelutarpeen arviointia

Sosiaalipedagogisen aikuistyön suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 80 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2012

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää vammaisten ihmisten yksilöllistä palvelusuunnittelua ja Eteva kuntayhtymän palveluiden ja toiminnan kehittymistä vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita. Opinnäytetyön tavoitteet ovat selvittää SIS-arvioinnin käyttökelpoisuutta osana vammaisten palvelutarpeen arviointia, kerätä kokemuksia SIS-arvioinnin käytöstä ja selvittää tuoko SIS-arviointi lisäarvoa vammaisten palvelutarpeen selvittämiseen.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomakkeita ja yhtä haastattelua. Kyselylomakkeilla pyydettiin vastauksia Eteva kuntayhtymän SIS-arviointeihin osallistuneilta työntekijöiltä, vammaisilta asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Vastauksia opinnäytetyön aineistoksi tuli kymmenen kappaletta. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä ja kvantifioinnilla.

Opinnäytetyön tulosten perusteella SIS-arviointi on menetelmänä laaja ja perusteellinen selvittäessään asiakkaan tuen tarpeen intensiteettiä. Kuitenkin SIS-arvioinnin käyttö vaatii kehittämistä, kuten ohjeistuksen tarkentamista, asiakkaan dialogista kohtaamista, asenteiden muutosta asiakaslähtöisempään suuntaan ja puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien soveltamista SIS-arviointi tilanteessa. Opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä SIS-arvioinnin olevan käyttökelpoinen osana palvelutarpeen arviointia.

Avainsanat: ihmisarvo, palvelutarve, arviointi, yksilöllisyys, oikeudet

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

ERONEN, ANNE & PIIPPONEN, IRENE:

Towards their own lives

SIS-evaluation (Supports Intensity Scale) for people with disabilities as part of the service needs assessment

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with adults, 80 pages, 6 appendices

Spring 2012

## ABSTRACT

---

The purpose of this thesis is to encourage disabled people's individual service plan and Eteva Association services and the development of activities to respond to users' needs better. The objectives of this study are to determine the usefulness of the SIS of service needs of people with disabilities as part of the assessment, to gain experience of SIS of the use and to find out if SIS assessment brings any extra value for understanding the needs of people with disabilities.

This thesis was a qualitative research. The data collection method was questionnaires and one interview. Questionnaires were answered by Eteva employees, disabled persons and their relatives who had participated in the SIS. We received ten answers. The material was analyzed with a data based contents analysis and quantification.

The results of the thesis showed, that the SIS is an extensive and thorough method, as it explains the intensity of disabled persons supports needs. However, the use of the SIS requires development, for example guidelines should be more precise, the disabled persons face the dialogue, change of attitude, and augmentative and alternative methods of application. The result of this thesis helps us understand that SIS is a useful method for service needs assessment.

Key words: human dignity, service needs, assessment, individualism, rights

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VAMMAISPALVELUIDEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Vammaisten ihmisoikeudet ja lainsäädäntö	4
2.2	Eteva kuntayhtymä	5
2.3	Kaste-ohjelma	6
3	VAMMAISEN HENKILÖN AUTTAMINEN KOHTI ITSENÄISTÄ TOIMINTAA	8
3.1	Laitoshoidosta kohti yksilöllistä elämää	8
3.2	Vammaistyön nykyinen suunta	9
3.3	Palvelutarpeen arviointi	11
3.3.1	Palvelutarpeen arviointi Eteva kuntayhtymässä	12
3.3.2	Toimintakyvyn arviointi	13
3.3.3	Tuen tarpeen arviointi	16
3.4	Yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely	16
3.5	SIS-arviointi	20
3.6	Sosiaalipedagoginen tietoisuus vammaistyössä	22
3.7	Aikaisemmat tutkimukset	23
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	31
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	32
5.1	Kohderyhmä	33
5.2	Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus	33
5.3	Aineiston hankinta	34
5.4	Aineiston käsittely ja analysointi	37
5.4.1	Sisällönanalyysi	37
5.4.2	Kvantifiointi	38
6	TUTKIMUSTULOKSET	40
6.1	Vastaajien taustatiedot	40
6.2	Työntekijöiden kokemukset SIS-arvioinnista	41
6.3	Asiakkaiden kokemukset SIS-arvioinnista	42
6.3.1	Vammaisten henkilöiden kokemukset SIS-arvioinnista	43
6.3.2	Omaisten kokemukset SIS-arvioinnista	44
6.4	SIS-arvioinnin käytettävyys osana palvelutarpeen arviointia	44

6.4.1	Palvelutarpeen arvioinnin haasteet	45
6.4.2	Nykyisen palvelutarpeen arvioinnin toimivuus	46
6.4.3	Nykyisen palvelutarpeen arvioinnin puutteet	47
6.4.4	SIS-arvioinnin osuus yksilöllisten tarpeiden esiin tuomisessa	48
6.4.5	SIS-arviointilomakkeiston sisältöalueiden vastaavuus palvelutarpeen arviointiin	49
6.4.6	SIS-arvioinnin edut	50
6.4.7	SIS-arvioinnin kehitettävyyys	50
6.4.8	SIS-arvioinnin vaikuttavuus palvelutarpeen arviointiin	51
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	53
7.1	Työntekijöiden kokemukset SIS-arvioinnin käytöstä	53
7.2	Asiakkaiden kokemukset SIS-arvioinnin käytöstä	55
7.3	SIS-arvioinnin toimivuus osana palvelutarpeen arviointia Suomessa	56
7.4	SIS-arvioinnin vahvuudet ja kehittämishaasteet	61
8	POHDINTA	67
8.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	67
8.2	Tutkimuksen tekeminen	69
8.3	Tutkimuksen hyödyntäminen ja jatkoaiheet	72
	LÄHTEET	74
	LIITTEET	80

## 1 JOHDANTO

*Kysyt minulta,  
mistä kehitysvammaisen ihmisen henkinen hyvinvointi koostuu.  
...*

*Henkinen hyvinvointi koostuu siitä,  
että päätöksenteko omista asioista  
on kehitysvammaisella ihmisellä itsellään  
ja siitä, että kysytään,  
mikä on kehitysvammaisen ihmisen oma mielipide.*

*Kysyt minulta, mistä koostuu  
kehitysvammaisen ihmisen  
henkinen hyvinvointi.  
Minä vastaan sinulle:  
Kaikista samoista asioista kuin sinunkin.*

(Me Itse ry 2012a.)

YK:n eli yhdistyneiden kansakuntien vammaisten oikeuksien yleissopimuksen mukaisesti kaikilla ihmisillä on sama ihmisarvo erityisinä yksilöinä vammasta huolimatta. Yleissopimuksen 1.artiklassa sanotaan, että jokaiselle vammaiselle henkilölle kuuluvat täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet. Jokaisella on oikeus elää yhteisössä ja valita itse oma asuinpaikka, -muoto ja -kumppanit. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2009.)

Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa VAMPO 2010–2015 (2010) sanotaan, että vammaisilla ihmisillä on oikeus yhdenvertaisuuteen, oikeus osallisuuteen ja oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Vammaisen henkilön oman tahdon ja mielipiteen kunnioittaminen, yksilöllinen elämänsuunnittelu sekä valinnanvapaus ovat myös sellaisia asioita, joita nykypäivänä päättäjien ja kuntien viranhaltijoiden tulisi entistä enemmän ottaa huomioon päättäessään palveluista ja tukitoimista. Vammaisille henkilöille juuri palvelut ja niiden saavutettavuus ovat osa heidän päivittäisiä tarpeitaan. Yksilöllisen tuen ja palveluiden tarpeen määrittelyssä on Suomessa jo käytössä useita arviointeja ja mittareita.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään SIS-arvioinnin (Supports Intensity Scale) käytökelpoisuutta osana palvelutarpeen arviointia. SIS-arviointi on AAIDD (American Association of Intellectual and Developmental Disabilities) vuonna 2004 kehittämä kehitysvammaisen henkilön tarvitseman tuen intensiteetin arviointiväline.

Mielestämme vammaisten oikeuksissa on vielä paljon parannettavaa ja haluamme omalta osaltamme vahvistaa vammaisten mahdollisuutta tulla aidosti kuulluksi palveluja mietittäessä. Haluamme olla kehittämässä palvelutarpeen arviointia enemmän yksilöllisyyttä korostavaksi ja tätä kautta mahdollistaa vammaisille henkilöille valinnanvapautta omassa elämässään.

Vammaisille laadukkaasti ja eettisesti tuotetut palvelut, joissa näkyy jokaisen ihmisen ainutkertaisuuden kunnioittaminen, ovat meille molemmille hyvin tärkeitä asioita, koska olemme molemmat kehitysvammaisen lapsen äitejä. Haluamme olla luomassa suvaitsevaa ja kunnioittavaa yhteiskuntaa tulevaisuuden vammaisille. Olemme molemmat työssä kehitysvammaisten parissa. Näemme työssämme päivittäin kehitysvammaisten halun olla osana avointa yhteiskuntaa ja saada itse tehdä ratkaisuja omassa elämässään.

Tämän työn toisessa luvussa käsitellään vammaispalveluiden lähtökohtia, joita ovat ihmisoikeudet, lainsäädäntö, Eteva kuntayhtymä ja Kaste-ohjelma. Luvussa kolme käsitellään vammaisen ihmisen auttamista kohti itsenäistä toimintaa. Luvussa avataan vammaistyön historiaa ja tulevaisuuden suuntaa. Lisäksi luvussa käsitellään palvelutarpeen arviointia, toimintakyvyn arviointia sekä yksilökeskeistä suunnitelmatyöskentelyä ja SIS-arviointia. Neljännessä luvussa esitellään opinnäytetyön tarkoitukset, tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Opinnäytetyön toteutus kuvataan viidennessä luvussa ja tulokset kuudennessa luvussa. Seitsemännessä luvussa tuodaan esille johtopäätökset. Kahdeksannessa luvussa pohdimme opinnäytetyön tekemistä ja omaa ammatillista kasvuamme kohti sosionomin kompetensseja.

## 2 VAMMAISPALVELUIDEN LÄHTÖKOHDAT

*Kaikille ihmisille on annettu elämän lahja,  
kenelläkään ei ole oikeutta ottaa sitä pois;*

*Olemme samaa luuta ja nahkaa kuin kaikki muutkin ihmiset;*

*Emme ole poikkeavia, muut pistävät meille etiketin;*

*Emme ole itse hankkineet leimaa kehitysvammainen,  
se on pistetty meihin syntymässä.*

(Me Itse ry 2012b.)

Kun ihmisen toimintakyky on rajoittunut hänen elinympäristössään, puhutaan vammaisuudesta. Vammaisuudesta on kyse, kun nämä toimintakyvyn rajoitukset ovat pitkäaikaisia tai pysyviä ja vaikeuttavat suoriutumista tavanomaisista toiminnoista. Eri tavalla vammaisia on arviolta 10 % väestöstä. Maailman terveysjärjestö WHO on kehittänyt vuonna 2001 ICF-luokituksen (International Classification of Functionin, Disability and Health) eli toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisen luokituksen. Tämän luokituksen mukaan ihmisen toimintakyvyssä on kolme aluetta: 1) ihmisen keho ja sen rakenne ja fysiologiset toiminnot, 2) mielekäs tekeminen ja osallistuminen, 3) yhteiskunta, kulttuuri, tekniikka ja elinympäristö. Nämä kaikki osa-alueet vaikuttavat henkilön mahdollisuuksiin selviytyä itsenäisesti. Luokitus ottaa huomioon sekä yksilötason että ympäristötason vaikuttajat toimintakykyä arvioitaessa. Luokitus huomioi myös suorituskyvyn ja kapasiteetin eron. Suorituskyvystä puhuttaessa tarkoitetaan sitä mitä henkilö tällä hetkellä kykenee tekemään toimintaympäristössään. Kapasiteetti on puolestaan sitä, mihin henkilö pystyisi, jos toimintaympäristö olisi optimaalinen. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 9–11.)

Henkilö, jolla on ymmärtämisen ja käsitekyvyn alueella oleva vamma, on kehitysvammainen. Kehitysvammaisia henkilöitä on Suomessa arviolta 40 000 eli noin prosentti väestöstä (Iivanainen 2009). Kehitysvammaisuutta määritellään eri tavoin. Kehitysvammalaki (519/1977) katsoo kehitysvammaiseksi henkilön, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi. WHO:n eli maailman terveysjär-



jestön ICD-10 tautiluokituksen mukaan kehitysvammainen on henkilö, jonka henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai puutteellista. Amerikkalaisen kehitysvammajärjestön (AAMR eli American Association on Mental Retardation) määritelmän mukaan kehitysvammaisuus on vallitsevan toimintakyvyn oleellinen rajoitus. Määritelmän mukaan keskimääräistä heikompaan älylliseen suoriutumiseen yhdistyy vaikeudet vähintään kahdella elämän osa-alueella, joita ovat: kommunikaatio, omatoimisuus, kodinhoito, sosiaaliset taidot, yhteisössä liikkuminen, itsesääätely, terveys ja turvallisuus, kirjalliset taidot, vapaa-aika ja työ. Kehitysvammaisuutta määritellään myös älykkyyssosamäärän mukaan. Alle 70 älykkyyssosamäärää yhdessä ikätasoa heikomman sosiaalisen selviytymisen kanssa on pidetty kehitysvammaisuuden kriteereinä. Kaikissa kehitysvammaisuuden määrittelyissä pidetään lähtökohtana, että kriteerit täyttyvät ennen 18 vuoden ikää. Kehitysvammaisuus aiheuttaa haittaa jokapäiväisessä elämässä. Tätä haittaa voidaan lievittää ympäristön ja yhteiskunnan tukitoimilla ja asenteilla. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 165.)

## 2.1 Vammaisten ihmisoikeudet ja lainsäädäntö

Vammaisten ihmisten palvelutarpeen arvioinnin taustalla on ajatus siitä, että vammaiset ihmiset tarvitsevat erityisiä palveluita, jotka mahdollistavat heidän osallisuutensa yhteiskuntaan. Suomessa lainsäädäntö velvoittaa edistämään vammaisten henkilöiden osallisuutta yhteiskuntaan. Laki velvoittaa arvioimaan vammaisen henkilön palvelutarpeen. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, 1§, 3a§.) Suomi on allekirjoittanut YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista, mutta sopimusta ei ole vielä ratifioitu. Tämä tarkoittaa sitä, ettei sopimus vielä sido Suomea. Ratifiointia hidastaa Suomessa lainsäädäntö, jota on muutettava useammalta osalta ennen kuin ratifiointi on mahdollista. YK:n yleissopimus velvoittaa jäsenmaat vaikuttamaan yleiseen asenneilmaston muutokseen vammaisten myönteisemmän kohtaamisen edistämiseksi. YK:n yleissopimuksessa todetaan vammaisten ihmisten ihmisoikeuksia loukattavan kaikkialla maailmassa, eivätkä heidän mahdollisuutensa osallistua yhteiskuntaan muiden kanssa samalla tavalla onnistu. Sopimuksen 19. artiklassa perään kuulutetaan vammaisten ihmisten oikeutta valita missä ja kenen

kanssa he asuvat. Ei voida olettaa eikä velvoittaa vammaisia käyttämään tietynlaisia asuinjärjestelyjä ainoastaan vammaisuutensa vuoksi. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2012.) Suomen perustuslaissa velvoitetaan julkista valtaa edistämään jokaisen oikeutta asuntoon ja tukemaan asumisen omatoimista järjestämistä (Suomen perustuslaki 1999, 19§.)

Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015, asettaa tavoitteeksi yhteiskunnan, jossa toteutuvat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus, osallisuus ja syrjimättömyys. Tosiasiassa tällä hetkellä näiden tavoitteiden esteenä ovat yhteiskunnan rakenteisiin ja asenteisiin liittyvät esteet, tiedon puute ja paikalliset erot vammaispolitiikan toteuttamisessa. Vammaispoliittisen ohjelman tavoitteena on, että jokainen voi suunnitella elämänsä sellaiseksi kuin itse kokee hyvän elämän. Vammaisella henkilöllä on oikeus oman tahdon esille tuomiseen ja hänen tahtoaan tulee kunnioittaa päätöksiä tehtäessä. Vammaispoliittisen ohjelman tärkeimmät asiat ovat yksilöllisyys ja vammaisen oman tahdon kunnioittaminen. (Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015 2010, 21–34, 56–57, 157.)

Kehitysvammaisten henkilöiden oma yhdistys, Me Itse ry, on ottanut julkilausumallaan kantaa ihmisoikeuksien toteutumiseen kehitysvammaisten elämässä. Julkilausumassaan Me Itse ry tuo vahvasti esiin sen, että kehitysvammaisten ihmisten hyvä elämä muodostuu samoista asioista kuin muidenkin ihmisten. Julkilausumassaan Me Itse ry myöntää kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsevan muiden tukea, huolenpitoa ja välittämistä. Tämän ei pidä vaikuttaa ihmisarvoon. Päätäjiltä Me Itse ry odottaa päätöksiä, jotka tukevat mahdollisuuksia toimia tasavertaisena kansalaisena. Me Itse ry painottaa, ettei vammaisuus ole esteenä onnelliselle ja hyvälle elämälle. (Me Itse ry 2012.)

## 2.2 Eteva kuntayhtymä

Eteva kuntayhtymä on syntynyt 1.1.2009 Uudenmaan erityispalvelut kuntayhtymän ja Pääjärven kuntayhtymän yhdistyessä. Tällä hetkellä Eteva kuntayhtymä on

Suomen suurin vammaispalveluiden tuottaja huolehtiessaan 2 500 vammaisen palveluiden tuottamisesta 1 400 työntekijän voimin. Eteva kuntayhtymän toimintaa ohjaavia arvoja ovat: 1) palvelujen käyttäjien ihmisoikeuksien ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, 2) yksilöllisyyden ja perhesuhteiden tukeminen, 3) henkilöstön luovan ja osaavan työn sekä asiantuntemuksen arvostaminen, 4) voimavarojen tuottavuus, toiminnan turvallisuus ja ympäristöarvojen kunnioittaminen ja 5) rakentava yhteistyö omistajakuntien ja muiden kumppanien kanssa. (Eteva kuntayhtymä 2011.) Yksi Eteva kuntayhtymän visio vuodelle 2015 on tarjota asiakkaille mahdollisuus itsenäiseen ja yksilölliseen elämään. Tähän tavoitteeseen pyritään yksilökeskeisen suunnitelmatyöskentelyn ja yhteistoiminnallisuuden kautta. Muita Eteva kuntayhtymä visioita ovat: varmistaa yhteinen näkemys kuntien kanssa palveluidemme toimivuudesta ja toimia alan suunnan näyttäjänä. (Eteva kuntayhtymä 2012.)

### 2.3 Kaste-ohjelma

Kaste-ohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma vuosille 2008–2011. Kaste-ohjelmassa määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistavoitteet ja keinot, joilla tavoitteet voidaan saavuttaa. Kaste-ohjelman tavoitteina ovat syrjäytymisen vähentäminen, terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen, kuntalaisten osallisuuden, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä alueellisten erojen kaventaminen. Kaste-ohjelma tarjoaa kunnille ja kuntayhtymille avustusta hankkeisiin, jotka edistävät ohjelman tavoitteita. (Sosiaali- ja terveyshuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008–2011 2008.)

Kaste-ohjelman yksi osa-alue on vammaispalveluhanke. Vammaispalveluhankkeen lähtökohtana on kehitellä keinoja palveluiden kehittämiseksi uudistuneessa vammaisalan kentässä. Vammaispalveluhankkeen teemoina ovat vammaispalveluiden rakenteiden uudistaminen, palveluohjaus- ja suunnittelu, yksilöllinen asuminen, henkilökohtainen apu ja alan osaamisen vahvistaminen. Tavoitteina ovat vammaisten osallisuuden lisääminen, lähipalveluiden vahvistaminen ja palveluiden erityisosaamisen turvaaminen.

Eteva kuntayhtymä on mukana Kaste-ohjelman vammaispalveluhankkeessa omalla osahankkeella ja hallinnoimalla koko vammaispalveluhanketta. Vammaispalveluhankkeen Eteva kuntayhtymän osahanke kehittää palvelusuunnitteleja ja erityisesti palvelutarpeen arviointia sekä vaativien asiakasryhmien terveydenhuollon palveluita. (Vammaispalveluhanke 2011.)

Tutkimuksellisen opinnäytetyömme lähtökohtana on vammaispalveluhankkeen Eteva kuntayhtymän osahankkeen tavoite kehittää palvelutarpeen arviointia yksilökeskeisempään suuntaan. Kehittämisen tarpeen taustalla ovat asiakkaiden oikeuksien vahvistuminen lainsäädännön uudistumisen kautta. Tavoitteena osahankkeessa on löytää palvelutarpeeseen arviointitapa, joka nostaa asiakkaan yksilöllisyyden esiin sekä mahdollistaa yksilölliset tukiratkaisut. (Vammaispalveluhanke alueellinen suunnitelma 2011.)

### 3 VAMMAISEN HENKILÖN AUTTAMINEN KOHTI ITSENÄISTÄ TOIMINTAA

*Oppii puhumaan omasta ja vertaistensa puolesta.  
Saa äänensä kuulluksi ja tulee kuulluksi.*

*Oppii määräämään omista asioistaan.  
Oppii tunnistamaan omat oikeutensa ja  
velvollisuutensa kansalaisina.*

*Oppii tekemään omia valintoja ja päätöksiä.  
Oppii auttamaan toisia ja edustamaan toisia.*

*Uskaltaa tuoda epäkohtia julki ja  
oppii vaikuttamaan niihin.*

*Oppii toimimaan yhdessä vertaistensa kanssa.  
Oppii vastustamaan leimaamista ja syrjintää.*

*Näitä tavoitteita ei saavuteta  
ellemme itse ole päähenkilöitä.*

*Toisten tehtävänä on avustaa ja tukea,  
ohjata ja opettaa toimimaan yhteiskunnassa,  
ei tekemään päätöksiä puolestamme.*

*Holhous on vanhanaikaista.  
Se opettaa meidät riippuvaisiksi  
ja piilottaa todelliset kykymme.*

*(Me Itse ry 2012b.)*

#### 3.1 Laitoshoidosta kohti yksilöllistä elämää

Suomessa kehitysvammaisille tarkoitettuja laitoksia rakennettiin lähinnä 1960- ja 1970- luvuilla (Niemelä & Brandt 2008, 23). Sitä ennen kehitysvammaiset asuivat kotona perheenjäsenten hoitaessa heitä. Kehitysvammaista lasta usein hävettiin. Vaikeavammainen tai levoton kehitysvammainen saatettiin sulkea ulkorakennukseen muiden ollessa työnteossa. Lievästi kehitysvammaiset tekivät fyysisiä töitä muiden mukana. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 20–21.) Ainoat kodin ulkopuoliset hoitopaikat vammaisille olivat kunnalliskoteja ja vaivaistaloja. Ensimmäinen laitoshoidon paikka perustettiin pienimuotoisena 1907 Sortavalaan. 1958 tuli voimaan vajaamielislaki, jonka perusteella aloitettiin laitoshoidon kasvattaminen (Niemelä & Brandt 2008). Laitoshoitoa perusteltiin halulla auttaa

vammaisten perheitä. Laitosten perustamisen syynä oli myös halu sijoittaa kehitysvammaiset erilleen muusta yhteiskunnasta paikkaan, jossa he eivät häiritsisi muita ja jossa heidän vahtimisensa olisi mahdollista. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 21.) Laitoshoitoa kohtaan alettiin suhtautua kriittisesti 1980-luvulla ja avohuoltoa ryhdyttiin kehittämään laitoshuollon rinnalle. Vuonna 1975 kehitysvammaisista asui kehitysvammalaitoksissa 5 300, mielisairaaloissa ja kunnalliskodeissa 5 000, avohuollon asumispalveluissa 160, perhekodeissa 180 ja vanhempien luona tai itsenäisesti 20 000. Avohuollon paikkoja on lisätty 90-luvun puolivälin jälkeen voimakkaasti samalla laitoshuoltoa vähentäen. Kuntien tiukka taloudellinen tilanne on kuitenkin jättänyt asumisessa taka-alalle kysymykset yksilöllisestä asumisesta ja asumisen kehittämisestä. Yksilöllisten asumisratkaisujen rinnalle on tullut uuslaitostumista. (Niemelä & Brandt 2008, 23–27.) Uuslaitostumisella tarkoitetaan isoja asuntoloita, joissa on laitospäinen kulttuuri. Laitospäisestä kulttuurista kertoo esimerkiksi arjen muodostuminen työntekijöiden aikataulun mukaisesti. (Kantojärvi 2009.)

### 3.2 Vammaistyön nykyinen suunta

Tänä päivänä kehittämissuuntana on yksilöllisten palveluiden järjestäminen. Edellä kävijöinä yksilöllisten palveluiden järjestämisessä pidetään Englantia, ja pohjoismaissa Ruotsia ja Norjaa. Yksilölliset palvelut tarkoittavat vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia tehdä itse valintoja. Yksilöllisten palveluiden kehittyminen vaatii uudenlaista ajattelutapaa sekä konkreettisia ratkaisuja ja käytäntöjä, joilla mahdollistetaan yksilöllinen tarvittava tuki. Englantilainen tuetun asumisen malli (Supported living) tukee vammaista henkilöä asumaan omassa kodissaan ja osallistumaan yhteisöön. Tuetun asumisen malli on laajentunut tuetun elämisen malliksi. Tuetun elämisen mallissa asuminen ja tukipalvelut ovat eriytetty toisistaan. Tällöin vammaisen saa tarvitsemansa tuen asumismuodosta riippumatta. Näin lisätään vaihtoehtoja asumisen ja tarvittavan tuen suhteen. Tuettu eläminen perustuu yksilökeskeiseen suunnitelmaan (YKS). Tuettu eläminen on mahdollista kaikille, myös kaikkein vaikeimmin vammaisille. Tuetun elämän ajatuksena on tuoda vammaisten omiin koteihin heidän tarvitsemansa tuki vamman asteesta riippumat-

ta. Jotta tuettu elämä olisi vaihtoehto vammaisten palveluiden järjestämisessä, tarvitaan meillä palvelujärjestelmään muutosta. (Oma ovi, oma tuki 2008, 5–9.)

Englannissa on käytössä henkilökohtaisen budjetoinnin malli. Henkilökohtaisen budjetoinnin mallin tarkoituksena on lisätä vammaisen henkilön omatoimisuutta. Päätöksenteko ja vastuu siirretään osittain tuen ja palveluiden saajalle, pois päin sosiaalihuollon ammattilaisilta. Henkilökohtainen budjetti tehdään tavoitelähtöisesti, käyttäen apuna yksilökeskeistä elämänsuunnittelua (Ahlstén 2010, 15–19). Vammainen itse päättää millaista tukea hän tarvitsee, jotta voi elää haluamallaan tavalla, mallista käytetään nimeä itseohjautuva tuki (self-directed support). Kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat muita vammaisia enemmän tukea budjettinsa suunnitteluun. Heille tarjotaan ammatillista tukea, mutta varmistetaan samalla, että kehitysvammaisten oma tahto tulee esille mahdollisimman hyvin. Henkilökohtainen budjetti sisältää sosiaalihuollon kautta tulevat rahat ja julkisesti rahoitetut palvelut. Näiden lisäksi asiakas voi ostaa palveluita myös omalla rahalla. Henkilökohtainen budjetointi lisää asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tyytyväisyyttä. Sen lisäksi henkilökohtaisen budjetoinnin on todettu olevan kustannustehokasta. (Eteva palveluintegraattoriksi esiselvitys 2010, 17–18.) Englannissa henkilökohtaista budjetointia toteutetaan kahdella tavalla: 1) direct payment, jossa asiakas itse valitsee palveluiden tuottajat tukihenkilön avulla ja 2) hallittu henkilökohtainen budjetointi, jossa henkilökohtainen budjetointi tapahtuu organisaation ja tukihenkilön kautta. Direct payment mallissa asiakas voi hankkia vain niitä palveluita, joita kunnan sosiaalitoimi on arvioinut hänen tarvitsevan (Ahlstén 2010, 15–19). Tavoitteena Englannissa on, että direct payment malli tulee yleistymään, koska sen on todettu tuovan asiakkaalle enemmän positiivisia kokemuksia kuin hallitun mallin käyttö. (Personal budgets: taking stock, moving forward 2011, 3–9).

Hollannissa henkilökohtaista budjetointia käyttää 120 000 ihmistä. Siellä henkilökohtainen budjetointi rakentuu kahdeksan askelmaisesta portaikosta. Ensimmäisenä asiakas tekee hakemuksen henkilökohtaisesta budjetista. Tämän jälkeen asiakas itse arvioi tuen tarpeensa ja ilmaisee omat toiveensa. Jos hakemus hyväksytään, asiakas saa rahat käyttöönsä palveluiden ostamista varten. Jos palveluiden ostosta jää rahaa, se palautetaan. Kaikesta rahan käytöstä pidetään kirjaa ja rapor-

toidaan. Hollannin kokemukset mallista ovat kohtuullisen hyviä. (Kiuttu & Grönstrand 2010, 20–21.)

Suomessa henkilökohtaista budjetointia kokeillaan ja kehitetään Kehitysvamma-liiton ja Kehitysvammaisten palvelusäätiön Tiedän mitä tahdon! -projektissa, projekti toteutetaan 2010–2013. Projektissa on mukana kehitysvammaisia ja heidän omaisiaan, työntekijöitä sekä kuntien ja palvelutuottajien edustajia. Projektissa järjestetään vertaistukea ja koulutusta mukana oleville osallistujille. Projektin aikana on tavoite saada 30–50 kehitysvammaista henkilöä kokeilemaan henkilökohtaista budjetointia. Henkilökohtainen budjetointi on herättänyt vastustusta Suomessa. Kehitysvammaisista tulee rahojen käyttöön saannin jälkeen kuluttajia. Tämä aiheuttaa pelkoa sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkoistamisesta ja julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden alas ajamisesta. Epäilyä ovat herättäneet kehitysvammaisten kyvyt tehdä päätöksiä tuen tarpeesta ja palveluiden käytöstä. (Kiuttu & Grönstrand 2010, 19–21.) Suomessa henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönotossa on haasteita, joista Kortelainen (2011) mainitsee: 1) lainsäädännön, 2) palvelumarkkinat, 3) kuntarajat ja 4) asiakkaiden ja työntekijöiden asenteet. Tämän hetken lainsäädäntö ei mahdollista henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöönottoa, joten lainsäädännön uudistuksia on tehtävä, jos henkilökohtainen budjetointi halutaan ottaa käyttöön Suomessa. Haasteena on myös palvelumarkkinoiden soveltaminen ja kuntarajojen ylittäminen.

### 3.3 Palvelutarpeen arviointi

Vammaiselle henkilölle laaditaan kotikunnassa lakisääteinen palvelusuunnitelma, jossa käy ilmi henkilön tarvitseman ja hänelle myönnettävän avun ja tuen tarve. Palvelusuunnitelmaan kirjataan kaikki ne yksilöllisen palvelun, avun, tuen ja kuntoutuksen muodot, joita henkilö tarvitsee selviytyäkseen arkielämästään. Suunnitelmaa tarkistetaan yksilöllisesti määräajoin. (Vernerinen 2012a.) Lisäksi henkilölle, jolla on kehitysvamma tai kehitysvammaan rinnastettava vamma, laaditaan erityishuolto-ohjelma eli EHO, johon kirjataan kaikki ne palvelut, jotka henkilölle järjestetään kehitysvammalain perusteella (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519). Erityishuolto-ohjelman mukaisia palveluita ovat henkilölle



myönnettävät työ- ja päivätoiminta, asumisen tukitoimet, koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta, tilapäishoito, kuntoutusohjaus, tukihenkilötoiminta, erityisneuvolapalvelut sekä kuntoutuskeskusten tuottamat palvelut. Erilaisia palveluja vammaisille ihmisille järjestävät kunnat, erityishuoltopiirit, kuntayhtymät, Kela ja eri järjestöt.

### 3.3.1 Palvelutarpeen arviointi Eteva kuntayhtymässä

Eteva kuntayhtymällä palvelutarpeen arviointi tehdään yksilökeskeisen elämänsuunnittelun (YKS) työkaluja hyödyntäen. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon vammaisen henkilön historia, tavoitteet, lähi-ihmisten näkemys tarvittavasta tuesta, sosiaalinen tilanne, terveydentila ja henkilön erityispiirteet. Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on määritellä vammaiselle henkilölle juuri hänelle sopiva tuki. Palveluiden ja tuen tarpeen arvioinnissa on tärkeää selvittää vammaisen toimintakyky elämän eri osa-alueilla. Eteva kuntayhtymällä toimintakyvyn arviointiin käytetään erityistyöntekijöiden ja lääkäreiden arviointeja, tutkimuksia sekä erilaisilla arviointimenetelmillä tehtyjä arviointeja. Toimintakyvyn arvioinnin jälkeen määritellään vammaisen tarvitsema tuki ja kuinka paljon ja usein tätä tukea tarvitaan. Tämä arviointi voidaan tehdä esim. SIS-arviointia (Support Intensity Scale) käyttäen. Kuvio 1 kuvastaa palvelutarpeen arviointi prosessia Eteva kuntayhtymässä.



Kuvio 1. Palvelutarpeen arviointi Eteva kuntayhtymässä. (Koski 2012.)

Kun tuen tarve on määriteltä, laaditaan suunnitelma tarvittavista palveluista. Palveluita suunniteltaessa otetaan huomioon asiakkaan läheisten apu, vertaisapu, kolmas sektori, vammaisen käyttämät apuvälineet sekä muut asiat, jotka tukevat asiakkaan selviytymistä omassa elinympäristössään. Kun palveluita suunnitellaan, otetaan huomioon Eteva kuntayhtymän, kuntien, yksityisten ja kolmannen sektorin tuottamat palvelut ja suunnitellaan näistä vammaiselle mahdollisimman toimiva kokonaisuus. (Eteva palvelutuotteet 2012, 12.)

### 3.3.2 Toimintakyvyn arviointi

Vammaisen henkilön toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointia on toteutettu erilaisilla arviointivälineillä ja -mittareilla. Toimintakyky liittyy ihmisen elämälaatuun ja hyvinvointiin. Toimintakyky tarkoittaa sitä, että henkilö selviytyy itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista sii-

nä ympäristössä, jossa hän elää. Jotta vammaisen henkilön toimintakyvystä saada riittävän laaja arvio palvelutarpeen selvittämistä varten, tulee arvioinnissa huomioida seuraavat neljä toimintakyvyn osa-aluetta: 1) fyysinen, 2) kognitiivinen, 3) psyykkinen ja 4) sosiaalinen. Lisäksi henkilön asuin- ja elinympäristöön liittyvät toimintakykyyn vaikuttavat tekijät tulee määritellä. Vammaisen henkilön kohtaamat vaikeudet johtuvat useimmiten siitä, että hänen oma toimintakykynsä ei riitä eri tilanteista suoriutumiseen, vaan hän tarvitsee ohjausta tai tukea. Toimintakyky riippuu olosuhteista, joissakin tilanteissa henkilö voi olla hyvin vammaisen, toisissa taas ei lainkaan. (Verner 2012b.)

Toimintakykyä ja palvelutarvetta on mahdollista arvioida usealla eri menetelmällä. Näitä ovat esimerkiksi Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön Melba, joka on arviointiväline työn erilaisten psykososiaalisten vaativuustekijöiden arviointiin sekä henkilön toimintavalmiuksien tarkasteluun moniammatillisesti ja ratkaisukeskeisesti ja IMBA, joka on arviointiväline työn ja työympäristön fyysisten vaativuustekijöiden arviointiin sekä henkilön toimintavalmiuksien tarkasteluun moniammatillisesti ja ratkaisukeskeisesti. Sairaus tai vamma ei aina tarkoita, että henkilö olisi työkyvytön. Työkyvyn arvioinnin haasteena on sopivan arviointimenetelmän löytäminen. Melba ja IMBA arviointivälineet sisältävä arviointimenetelmä on kehitetty alun perin Siegenin yliopistossa Saksassa. Suomessa se otettiin käyttöön Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiön OTE- projektissa 2004–2008. Menetelmän avulla henkilön yksilöllisiä toimintamahdollisuuksia kuvaavaa taitoprofiilia voidaan verrata työtehtävän vaativuuteen. Arviointivälineet soveltuvat moniammatilliseen yhteistyöhön ja kaikkien työtehtävien vaativuuden arviointiin sekä työntekijän taitojen ja toimintavalmiuksien arviointiin. (Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö 2012.)

Toimintakykyä voidaan arvioida myös ICF-viitekehyksessä VAT:n (Valmennuksen Arvioinnin Tukijärjestelmä) avulla. Menetelmän on kehittänyt Kumppaniksi ry, joka on Kajaanin kaupungin, Sotkamon, Ristijärven ja Paltamon kuntien ylläpitämä yhdistys, joka tarjoaa valmennus- ja kuntoutuspalveluja työpajoilla. ICF on WHO:n tekemä toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Se ei ole varsinainen toimintakyvyn mittari vaan se tarjoaa eri alojen ammattilaisille yhteisen kansainvälisesti sovitun kielen ja viitekehyksen, jolla ku-

vataan toiminnallista terveydentilaa ja terveyteen liittyvää toiminnallista tilaa. VAT on tarkoitettu tukemaan kuntoutuksen kohdistamista oikeisiin asioihin. Menetelmä antaa yhdisteltävää ja siirrettävää tietoa kuntoutujan toimintakyvyn eri osa-alueista. VAT- menetelmä perustuu kolmeen arviointiin asiakkaan toimintakykystä: 1) asiakkaan tekemään itsearviointiin, 2) työvalmentajan tekemään havainnointiin toimintaympäristössä, jossa toimintakykyä halutaan kuvata ja 3) yksilövalmentajan tekemään havainnointiin samassa toimintaympäristössä missä työvalmentajakin havainnoi ja sen lisäksi erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Näin toimintakyvystä saadaan kuntoutujan oma itsearviointi, joka subjektiivinen kuvaus sekä ulkopuolisten tekemät havainnot. Tietoja voidaan käyttää kuntoutuksen suunnittelussa, ohjaamisessa ja moniammatillisen työryhmän tukena päätöksiä tehtäessä. (Kumppaniksi ry 2012.)

Kehitysvammaliitto käyttää neljää erilaista asteikkoa toimintakyvyn arviointiin.

1) KETO, joka on kehitysvammaisen toimintakyvyn arviointiasteikko ja koostuu kehitysvammaisuuden määritelmässä käytetyistä eri osa-alueista. Sillä saadaan henkilön toimintakyvystä yleiskuvaa mm. liikkumisen, hygienian ja siisteyden, kotiaskeiden, työtehtävien, sosiaalisten taitojen ja ihmissuhteiden sujumisesta arjessa. Arvioinnin tavoitteena on koota, jäsentää ja käsitteellistää lähipiirin asiakkaasta tekemiä havaintoja. Arviointiasteikko on poistumassa käytöstä. 2) PSYTO, joka on psykososiaalisen toimintakyvyn arviointiasteikko. PSYTO on alun perin kehitetty kehitysvammaisten henkilöiden mielenterveytyksen haasteisiin. Sen avulla voidaan pohtia psyykkistä hyvinvointia sekä ristiriitoja yksilön ja ympäristön välillä. PSYTO tarkastelee käyttäytymisongelmien ja oireiden vaikutusta arkeen ja yksilön hyvinvointiin. Arvioinnin tavoitteena on koota, jäsentää ja käsitteellistää lähipiirin asiakkaasta tekemiä havaintoja. 3) TOIMI, joka on toimintakyvyn tarkastelun menetelmä ja on uusin Kehitysvammaliitossa kehitetty menetelmä. TOIMI on psykososiaalisen toimintakyvyn tarkasteluun kehitetty menetelmä, jolla tarkastellaan henkilön jokapäiväisessä elämässä selviytymistä. TOIMI:n avulla saadaan tietoa henkilön toimintakyvystä mm. ilmaisutaidoista, tarkkaavaisuudesta tai sen haasteista, erilaisista sosiaalisista taidoista, välineellisistä taidoista, ihmissuhdetaidoista, terveydentilasta, henkilön kyvystä huolehtia päivittäisistä askareista ja omasta hyvinvoinnistaan. Se sisältää myös itsearviointiosuuden. 4) SULU, joka on subjektiivisen hyvinvoinnin arviointiasteikko ja koostuu elämänlaadun eri

osa-alueista, joita ovat esimerkiksi elämänmyönteisyys, osallistumisaktiivisuus, itsemäärääminen, sosiaalisuus ja turvallisuus. SULO:a voidaan hyödyntää kehitysvammaisilla, jotka kykenevät itse arvioimaan elämäänsä ja tuntemuksiaan. Tietoa kerätään haastatteleamalla asiakasta kehitysvammaisille muotoilluilla helpoilla kysymyksillä, joiden vastausvaihtoehdot ovat Kyllä ja Ei. (Kehitysvammaliitto 2011.)

### 3.3.3 Tuen tarpeen arviointi

Eteva on tuomassa Suomeen käytössä olevien toimintakyvyn arviointien lisäksi SIS-arviointia, joka on AAIDD:n (American Association of Intellectual and Developmental Disabilities) kehittämä tuen tarpeen mittari. Sen avulla voidaan mitata kehitysvammaisen henkilön avun tai tuen tarpeen intensiteettiä 85 eri toiminnossa. Intensiteetillä tarkoitetaan tässä yhteydessä tuen tarpeen tiheyttä, eli esimerkiksi kuinka monta kertaa vuorokaudessa henkilö tarvitsee tukea ja apua josakin toiminnossa ja kuinka kauan aikaa tähän tukemiseen ja auttamiseen tarvitaan. SIS- arviointi jakaantuu kolmeen osaan: 1) tuen tarpeen arviointiin, 2) turvalli

suuteen ja edunvalvontaan liittyviin kysymyksiin ja 3) hoidolliseen ja käyttäytymiseen liittyvään tuen tarpeen arviointiin. SIS perustuu asiakkaan ja hänet parhaiten tuntevan henkilön kanssa käytävään keskusteluun, jossa arvioidaan toimintoittain tuen tarpeen toistuvuus, tukemiseen kuluva aika ja tuen muoto. (Thompson, J., Bryant, B., Campbell, E., Craig, E., Hughes, C., Rotholz, D., Schalock, R., Silverman, W., Tassé, M. & Wehmeyer, M. 2004.

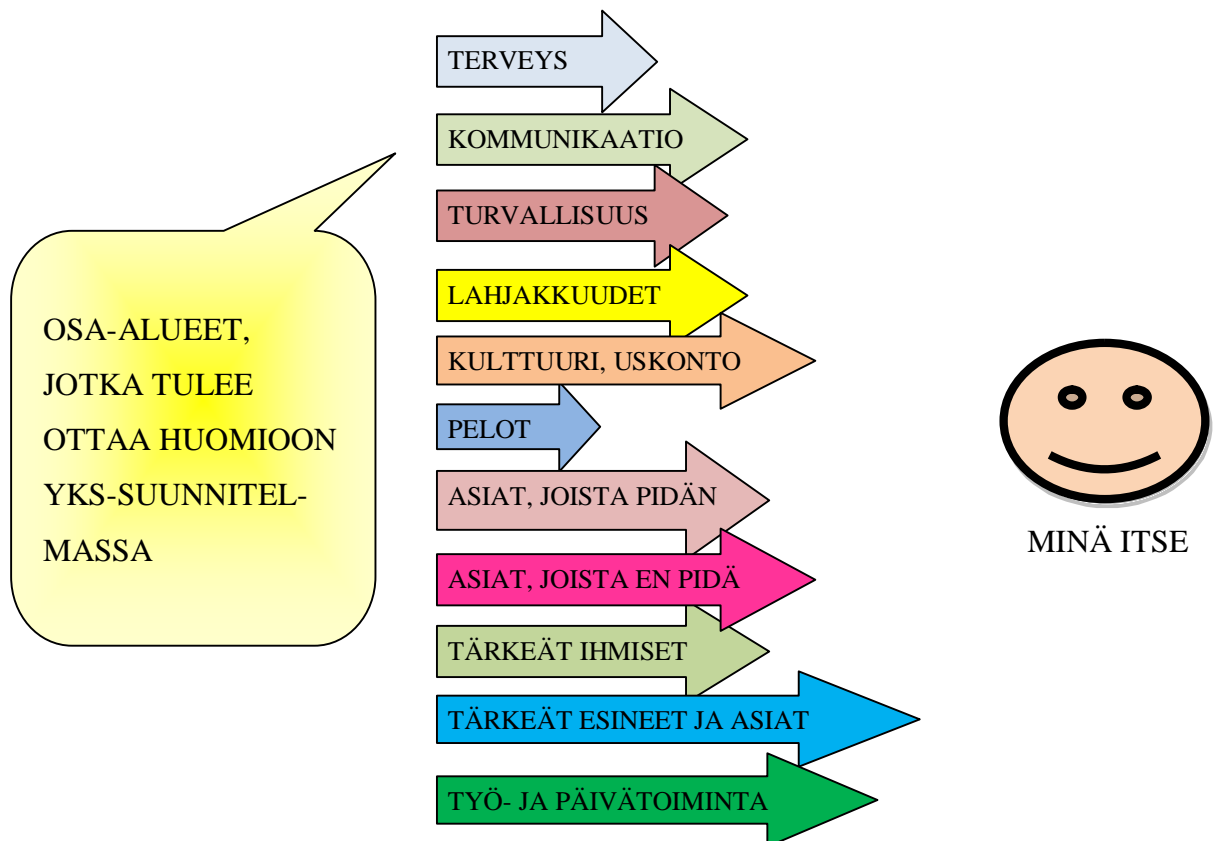
### 3.4 Yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely

Yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely eli YKS-suunnitelma perustuu Englannissa käytössä olleeseen Person Centred Planning eli PCP-menetelmään, joka on voimaantumiseen perustuva asiakastyön malli. Voimaantuminen perustuu henkilön omien voimavarojen löytämiseen ja hänen toimintavalmiuksiensa kehittymiseen sekä hänen tavoitteidensa mahdollistamiseen. PCP- menetelmä on kehitetty Englannissa vuonna 2001 kehitysvammaisten ja oppimisvaikeuksista kärsivien henkilöiden tuen tarpeen selvittämiseksi. (Mansell & Beadle-Brown 2005, 19-20.) Yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely murtaa perinteisen mallin, jossa asiantuntijat määrittivät tuen tarpeen. Yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely tähtää vammaisten optimaaliseen autonomiaan, joka tarkoittaa suurinta mahdollista määräsvaltaa ja vastuuta omista asioista ja tekemisistä. (Oma ovi, oma tuki 2008, 6–7.)

Yksilökeskeisen suunnitelmatyöskentelyn tavoitteena on saada myönteistä muutosta ihmisen elämään. Työskentelemällä yksilökeskeisen elämänsuunnittelun periaatteiden mukaisesti autetaan ja ohjataan asiakasta ajattelemaan ja tuomaan esille toiveitaan ja haaveitaan. Nämä toiveet ja haaveet kuullaan aidosti ja otetaan huomioon asiakkaan arkea rakennettaessa. Asiakkaan osallisuutta tuetaan ja häntä kannustetaan kokeilemaan uusia asioita ja mahdollisuuksia. Yksilökeskeinen elämänsuunnittelu korostaa jokaisen ihmisen ainutkertaisuutta. (Hallikas, Helin, Karesvuori, Laurén, Mehtonen, Niskanen, Raappana, Ratas & Vilppola 2006, 4–5)

Kehitysvammainen henkilö itse on elämänsä suunnittelun tärkein henkilö, hän on suunnittelun keskiössä ja hänen läheisensä, perheenjäsenensä ja tukihenkilönsä ovat osana tämän suunnitelman tekoa. Yksilökeskeistä suunnitelmatyöskentelyä voidaan käyttää kenen tahansa kanssa elämän eri tilanteissa. Yksilökeskeisen suunnittelutyöskentelyn avulla mahdollistetaan henkilön kokonaisvaltaisesti tuettu elämä, kun suunnitelma tehdään yksilön tarpeiden mukaan eikä vallitsevien ja ympäröivien rakenteiden mukaan. Tärkeitä ja keskeisiä asioita yksilökeskeistä suunnitelmaa tehtäessä ovat vammaisen henkilön omien toiveiden kuuleminen ja huomioon ottaminen (Kuvio 2). Asiat, jotka ovat hänelle mieluisia tai epämieluisia, hänen haaveensa, tottumuksensa, tapansa ja erityispiirteensä tulevat tutummiksi. Kun tutustuu henkilön elämäntarinaa ja hänen historiaansa, oppii ymmärtämään häntä paremmin ja näin myös löytämään hänen vahvuutensa sekä vahvis-

tamaan näitä. Henkilö oppii luottamaan itseensä ja oppimiinsa taitoihin paremmin, kun häntä kannustetaan. (Cambridge & Carnaby 2005, 10.) Duffyn ja Sandersonin (2005, 44–45) mukaan henkilö voimaantuu, kun hän kokee saavansa vaikuttaa omiin asioihinsa ja tehdä omia asioitaan koskevia päätöksiä tai saada tukea päätöksentekoon.



Kuvio 2. YKS- suunnitelma (mukaeltu: Lauren luentomateriaali 2011)

Yksilökeskeiseen suunnitelmatyöskentelyyn voidaan käyttää erilaisia työvälineitä, joita ovat omakohtainen elämäntavan suunnitelma, omakohtainen tulevaisuuden suunnitelma, kartat ja polut. Nämä työvälineet tuovat esille sen, millä tavalla vammaisen henkilö haluaa, että häntä tuetaan. Omakohtainen elämäntavan suunnitelma kertoo henkilölle tärkeistä asioista ja selventää millaista tukea henkilö tarvitsee jokapäiväisessä elämässään. Omakohtaisen elämäntavan suunnitelman tekemisessä keskustellaan ja toimitaan yhdessä henkilön, hänen omaisten ja muiden sellaisten ihmisten kanssa, jotka tuntevat hänet hyvin. Henkilöltä ja häntä tun-

tevilta ihmisiltä voidaan avoimilla kysymyksillä kysyä asioita, jotka liittyvät henkilön arkielämään. On tärkeää osata kuunnella, jotta suunnitelmaan saadaan oikeat tarpeet esille. Omakohtainen elämäntavan suunnitelma pitää sisällään kahdeksan henkilön elämään sisältyvää osa-aluetta. Näitä ovat: 1) esittely; johon kirjataan muiden ihmisten kertomat positiiviset asiat henkilöstä, 2) ihmissuhteet; henkilölle tärkeät ihmiset, 3) kommunikointi; miten henkilö kommunikoi ja miten hänen kanssaan voi kommunikoida, 4) tärkeitä asioita; asiat, jotka henkilö itse pitää tärkeinä ja joita ilman hänen elämä on epämieluisaa, 5) mieltymykset; asiat, joista henkilö nauttii, 6) asiat, joista henkilö ei pidä; asiat joiden toteutumista tulee välttää, 7) terveyden ja turvallisuuden kannalta tärkeät asiat; diagnoosit, lääkehoito ja muut terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat ja 8) vielä ratkaisemattomia asioita; asiat, joista on erilaisia mielipiteitä tai ei ole tarpeeksi tietoa.

Omakohtaisen elämäntavan suunnitelman lisäksi yksilökeskeisessä suunnitelmassa on nykyhetkestä kertovat polut. Polku on työväline, jolla tuodaan näkyväksi henkilön vahvuuksia ja heikkoja alueita. Polun toiselle puolella kirjataan myönteiset asiat, vahvuudet ja osaamiset, toiselle puolelle kirjataan haitat, hidasteet ja esteet. Heikkoja alueita pyritään työstämään niin, että ne saadaan siirrettyä polun toiselle puolelle myönteisiksi asioiksi.

Yksilökeskeisessä suunnitelmatyöskentelyssä on hyvin tärkeää tietää henkilön historiaa, jotta voi ymmärtää nykypäivää ja mahdollisesti ajatella tulevaisuutta. Henkilön elämäнкаareen tutustutaan kartan avulla. Elämäntarina piirretään yhdessä henkilön kanssa. Elämäntarinaaan piirretään henkilölle merkityksellisiä kokemuksia menneisyydestä. Karttoja voidaan käyttää myös elämän eri osa-alueiden hahmottamiseen. Toiveiden, pyrkimysten ja unelmien karttaa tehdessä henkilöä rohkaistaan kertomaan unelmistaan. Pelkojen ja jännitteiden kartan avulla voidaan työstää pelkoja ja löytää ratkaisuja tehdä asioita peloista riippumatta. Vahvuuksien, lahjojen ja kykyjen karttaan etsitään mahdollisimman monipuolisesti henkilön taitoja. Karttalehti, miten vahvuuden ja kyvyt ovat käytössä, piirtäminen voi olla voimaannuttava kokemus henkilölle.

Kartoilla, poluilla ja omakohtaisella elämäntavan suunnitelmalla kerätään tietoa henkilöstä ja hänen tämän hetken elämästä. Tämän tiedon pohjalta lähdetään rakentamaan omaa tulevaisuuden suunnitelmaa. Oman tulevaisuuden suunnitelman



tarkoitus on saada muutosta henkilön elämään ja päästä kohti unelmia. Oman tulevaisuuden suunnitelma on prosessi, jossa unelmasta tehdään konkreettinen tavoite ja edetään askel kerralla kohti tätä tavoitetta. Oman tulevaisuuden suunnitelmaan kirjataan ne ihmiset, jotka voivat auttaa tavoitteen saavuttamisessa, välitavoitteet ja toimenpiteet joilla tavoitteet ovat saavutettavissa. On tärkeää muistaa, että ei ole mahdottomia unelmia. Jokainen unelma voidaan tehdä saavutettavissa olevaksi konkreettiseksi tavoitteeksi ja edetä tätä tavoitetta kohti pienen askelin. (Hallikas ym. 2006, 10–28.)

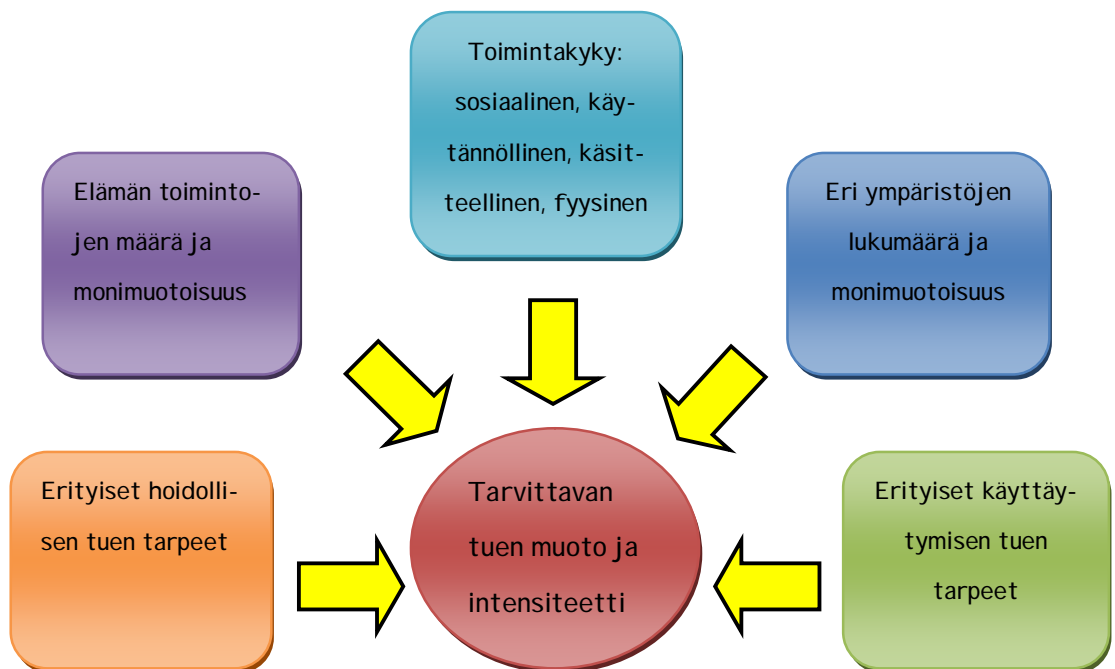
### 3.5 SIS-arviointi

SIS-arviointi (Supports Intensity Scale) on AAIDD (American Association of Intellectual and Developmental Disabilities) vuonna 2004 kehittämä vammaisen henkilön tarvitseman tuen tarpeen arviointimittari. Sitä kehitettiin viiden vuoden ajan vastaamaan yhteiskunnan muuttuneisiin näkemyksiin ja suhtautumiseen kehitysvammaisia henkilöitä kohtaan. Nämä yhteiskunnalliset muutokset synnyttivät tarpeen kehittää työväline, joka mittaa tuen tarpeen intensiteettiä. SIS perustuu yksilökeskeiseen suunnitelmatyöskentelyyn ja on laajalti käytössä muun muassa Amerikassa, Espanjassa ja Hollannissa. SIS-arvioinnin avulla pystytään mittaamaan sitä tuen tarpeen tasoa ja määrää käytännössä, jota vammaisen henkilö tarvitsee elääkseen normaalia, itsenäistä ja laadukasta elämää ympäröivässä yhteiskunnassa. SIS-arviointi mittaa vammaisen henkilön avun ja tuen tarvetta 85 eri toiminnossa. SIS-arviointiin kuuluu käsikirja, jossa kerrotaan arvioinnista tarkemmin, tuen tarpeen pisteytyksestä sekä siitä, miten pisteytystä tulkitaan tehtäessä yksilöllistä tuen tarpeen suunnitelmaa. (Supports Intensity Scale information 2008.)

SIS-arviointi on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa mitataan tuen tarvetta kuuden erilaisen elämänaalueen mukaan. Näitä ovat 1) kotona elämiseen ja asumiseen liittyvät toiminnot, 2) yhteisössä toimiminen, 3) elinikäinen oppiminen, 4) työssä käyminen, 5) terveys ja turvallisuus sekä 6) sosiaaliset suhteet. Tuen tarvetta mitataan näissä kaikissa osa-alueissa yhteensä 49 elämäntoiminnon mukaan. Toinen osio on lisäosio, joka koostuu kahdeksasta henkilön turvallisuuteen ja

edunvalvontaan liittyvästä kohdasta. Kolmannessa osiossa keskitytään erityisiin hoidollisiin ja käyttäytymiseen liittyviin tuen tarpeisiin, sisältäen 15 sairautta ja 13 haasteellisen käyttäytymisen mallia, jotka vaativat erityistä tukea riippumatta muista tuen tarpeista henkilön muilla elämän osa-alueilla. SIS-arviointi perustuu keskusteluun vammaisen henkilön itsensä kanssa ja hänet parhaiten tunnevan henkilön kanssa. Näissä keskusteluissa arvioidaan erikseen toiminnoittain tuen tarpeen toistuvuus, tukeen kuluva aika ja tuen muoto. SIS- arvioinnista on versio sekä aikuisille että lapsille.

Viisi tärkeintä vaikuttajaa tuen tarpeessa:



Kuvio 3. Tuen tarpeen rakentuminen. (mukaeltu: Thompson ym 2004, 10)

SIS- arvioinnissa tuen tarvetta arvioidaan kolmella mittarilla: 1) tiheys, 2) aika ja 3) tuen muoto. *Tiheys* mittaa, kuinka usein erityistä tukea tarvitaan jokaisella toiminnolla. Mittausasteikko on nollasta neljään, jossa suurimmat numerot ilmaisevat suurempaa tuen tarvetta. Päivittäinen tukeen kulunut *aika* arvioidaan myös asteikolla nollasta neljään ja se arvioi sitä aikamäärää, joka varataan henkilön tu-

kemiseen. *Tuen muoto* arvioidaan asteikolla nollasta neljään. Tuen muotoa arvioidaan nollasta (ei tukea), verrattain kohtuullisen tuen kautta (esim. tarkkailu, 1) intensiiviseen tukeen (esim. täysin fyysisesti autettava, 4). (Thompson ym. 2004.)

### 3.6 Sosiaalipedagoginen tietoisuus vammaistyössä

Sosiaalipedagogisen ajattelun taustalla on syrjäytymisen ja huono-osaisuuden ehkäisy ja lieventäminen. Sosiaalipedagogiikan kohdealue on ihmisen subjektiuden rakentuminen. Sosiaalipedagogiikkaa tutkii: Millaisia edellytyksiä yhteiskunnalta ja kasvatukselta pitää olla, millaisia puutteita ja ongelmia on subjektiuden rakentumisessa, millaisia toimia tarvitaan puutteiden ja ongelmien korjaamiseen. Sosiaalipedagogisen ajattelun mukaan on keskeistä edistää yhteiskuntaan integroitumista siellä, missä se on uhattuna. Kiinnostuksen kohteena ovat ne kasvu- ja oppimisprosessit, jotka lisäävät elämänhallintaa ja integroitumista yhteiskuntaan. Sosiaalipedagoginen ajattelu korostaa yhteisöjen merkitystä ihmisen elämässä. Kuulumisella erilaisiin yhteisöihin on keskeinen merkitys ihmisen persoonallisuuden kehitykselle sekä identiteetin muodostumiselle. Yhteisöjen kehittämisellä nähdään olevan iso merkitys sosiaalisten ongelmien ehkäisyssä ja lievittämisessä. Sosiaalipedagogisesti orientoituneen työn ydin on tarjota heikoimmassa asemassa oleville ihmisille mahdollisuus parempaan arkeen, omaehtoiseen elämään, yhteenkuuluvuuden kokemiseen, aktiiviseen itsensä toteuttamiseen ja osallisuuteen.

Sosiaalipedagogiikka ei ole sellainen metodioppi, jota voitaisiin käyttää tarkkojen ohjeiden mukaan työmuotona. Sosiaalipedagogiikka on enemmän orientaatio, joka ohjaa käyttämään tietynlaisia työmuotoja (Hämäläinen 2005, 33–36, 59–74). Kasvatus- ja ohjaustyö eivät ole automaattisesti sosiaalipedagogista työtä. Sosiaalipedagogisesti orientoituneella työntekijällä on vuorovaikutukseen, kasvatukseen ja yhteiskuntaan suhde, joka ohjaa hänen toimintaansa. (Mönkkönen, Nurro & Väisänen 2003, 21–23.) Sosiaalipedagogisesti on mahdollista orientoitua kaikessa ihmistyössä. Silloin hahmotetaan integraatio-ongelmia pedagogisesti ja etsitään niihin pedagogisia ratkaisuja. Työntekijä hahmottaa, että asiat voisivat olla myös toisin. Ihmisen subjektiuden lisääminen tapahtuu auttamalla ihmistä itseapuaan. Autetaan ihminen näkemään mahdollisuutensa vaikuttaa omaan elämänsä kulkuaan.

Sosiaalipedagogisesti orientoituneessa työssä käytetään paljon luovia menetelmiä. Luovan toiminnan katsotaan auttavan itsetuntemuksen jäsentymistä ja syventymistä, selventävän arvomaailmaa, vahvistavan itsetuntoa, eheyttävän sisäistä tasapainoa, työstävän ongelmia omassa elämäntilanteessa ja kehittävän maailman kuvan ja itsen tulkintaa. (Hämäläinen 2005, 59–82.)

Tärkeää sosiaalipedagogisessa työssä on ihmisen kohtaaminen. Ihmisen subjektiivista vahvistetaan kohtaamalla hänet dialogisesti. Dialogisella kohtamisella tarkoitetaan ihmisten välistä tasavertaista vuoropuhelua, joka syntyy aidosta kohtamisesta. Dialogisuudesta syntyy jotain uutta yhteistä ymmärrystä, jota ei voi yksinään saavuttaa. (Mönkkönen 2002, 33–37.) Vuorovaikutukseen liittyvät aina valta ja vastuu. Sosiaalipedagogisesti orientoitunut työntekijä enemmän haastaa, ohjaa, herättelee ja innostaa ihmistä kuin yrittää ottaa ihmistä ns. haltuun. (Mönkkönen, Nurro & Väisänen 2003, 25.) On tärkeää kiinnittää huomio siihen mistä puhutaan, mutta vähintään yhtä tärkeää on myös tiedostaa mistä vaietaan. Kuulluksi tulemisen kääntopuolella on vaientaminen. (Hovi-Pulsa 2011, 50–51.)

Sosiaalipedagogisesti orientoitunut työntekijä auttaa ihmistä rakentamaan identiteettiään työstämällä elämänhistoriaansa, analysoimalla elämäntilannettaan ja hahmottamalla tulevaisuuttaan (Hämäläinen 2005, 69). Hän näkee ihmisen kehittymismahdollisuudet siinä yhteiskunnallisessa todellisuudessa, jossa ihminen elää (Mönkkönen, Nurro & Väisänen 2003, 67). Hovi-Pulsa (2011, 20, 82) pohtii lisensiaatintutkimuksessaan sosiaalipedagogiikkaa arjessa. Hänen mukaansa modernin sosiaalipedagogiikan perustehtävänä on parempaan arkeen pyrkiminen konkreettisesti asiakasta tukien. Sosiaalialan työn lähtökohtana ei voi olla se, mitä ongelmia yhteiskunnalla on ihmisen kanssa, vaan mitä ongelmia ihmisellä on yhteiskunnassa. Tähän kehykseen yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely ja SIS-arviointi sopivat hyvin.

### 3.7 Aikaisemmat tutkimukset

Eteva kuntayhtymä on pilotoinut SIS-arviointia syyskuussa 2010. Tällöin Eteva kuntayhtymän sisällä tehtiin SIS:n käytön arviointi. Arviointiin osallistui SIS-haastatteluun osallistuneita asiakkaita, omaisia ja lähityöntekijöitä. Haastattelun tekijät osallistuivat myös käytön arviointiin. Haastattelun vastaajista neljä oli asiakkaita, kolme omaisia ja 15 lähityöntekijöitä. Asiakkaat arvioivat kysymysten mielekkyyden hyväksi, kysymysten ymmärrettävyys oli asiakkaiden mielestä heikosta ja erinomaiseen. Jaksaminen ja motivoituneisuus haastatteluun olivat hyviä tai erinomaisia, ainoastaan yksi vastaaja koko jaksamisen heikoksi. Omais- ja lähityöntekijät arvioivat kysymysten mielekkyyden ja ymmärrettävyyden hyväksi ja omaisten sekä lähityöntekijöiden motivoituneisuus oli hyvän ja erinomaisen välillä. Haastattelijat arvioivat kysymysten antavan hyvin käyttökelpoista ja luotettavaa tietoa asiakkaan tuen tarpeesta. Lomakkeen käyttökelpoisuuden haastattelijat arvioivat olevan hyvä. Aikaa SIS-haastattelun tekemiseen oli mennyt kaikilla puolitoista tuntia tai yli. Yleisimmin aikaa meni kaksi tai kaksi ja puoli tuntia. Haastattelijat kokivat tarvitsevänsä paljon koulutusta SIS-arvioinnin käytöstä. Haastattelijat ovat SIS-arvioinnin käytön arvioinnista antaneet palautetta, jossa kertovat SIS-arvioinnin kysymysten vaativan avausta asiakkaalle, SIS-arvioinnin olevan aikaa vievä ja työläs ja epäilivät SIS-arvioinnin toimivuutta vaikeavammaisen asiakkaan kohdalla. (SIS:n käytön arviointi 2010.)

Uudenmaan erityispalvelut kuntayhtymässä on asumispalveluiden konsensustyöryhmä keskustellut vuoden ajan asumisen kysymyksistä. Konsensusryhmään on kuulunut Uudenmaan erityispalveluiden työntekijöitä, asiakkaiden omaisia ja kuntien edustajia. Konsensusryhmän rinnalla on kokoontunut asukkaiden oma ryhmä. Konsensusryhmän työstä on kirjoittanut raportin Susanna Hintsala Kehitysvammaliitosta. Raportti on julkaistu nimellä Yksilölliseen asumiseen ja asumisen toimintakulttuuriin. Konsensustyöryhmä toi keskustelujensa pohjalta esille, että kehitysvammaisille tarvitaan lisää erillisiä asuntoja ja tuettua asumista. Työryhmä piti tärkeänä kehittää avustajapalveluita, joilla kehitysvammaisen tarvitsema tuki voidaan viedä räätälöidysti henkilön omaan asuntoon. Työryhmä piti haasteellisenä kehitysvammaisen henkilön mielipiteen saamista esille. Konsensus työryhmä nosti esille yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden kartoittamisen tärkeyden ja palvelutarpeiden arvioinnin ja seurannan tärkeyden. Aukastyöryhmän kokemuksena nousi esille palvelusuunnitelma palaverien kokoonpano. Asukkaat kokivat, että

siellä on liikaa ihmisiä ja tämä vaikeutti omista asioista puhumista. Asukkaat haluaisivat itse päättää, keitä on paikalla puhumassa heidän asioistaan. Asukastyöryhmän mukaan unelmien asuminen olisi omassa kodissa asumista tukihenkilön turvin. (Hintsala 2008, 12–20.)

Eteva palveluintegraattoriksi- esiselvitys Kaste-hanketta varten on vuonna 2010 tehty selvityshanke. Hankkeen tarkoituksena on ollut selvittää uuden toimintamallin käyttömahdollisuudet vammaispalveluissa. Uudessa toimintamallissa toimii palveluintegraattori, joka on tilaajan ja tuottajan välillä oleva välittäjä. Palveluintegraattorin vastuulla on palveluiden asiakaslähtöisyys, joka tässä tarkoittaa palvelutarpeen arviointia ja mahdollisimman yksilöllisiä ratkaisuja palvelutarpeeseen vastatessa. Tavoitteena oli vahvistaa palveluiden käyttäjien mahdollisuuksia vaikuttaa palveluihin. Hankkeessa tehtiin 19 puhelinhaastattelua Suomessa, Ruotsissa ja Englannissa. Tulosten mukaan palvelutarpeen arvioinnissa tulee olla käytössä erilaisista arviointimittareista ja menettelyistä koostuva portfolio yksittäisen mittarin sijaan. Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnista puuttuvat yhtenäiset toimivat mittarit ja tulevaisuuden moninaisten haasteiden tunnistaminen on vaikeaa. Tämän hetkiset mittarit eivät ole yksiselitteisen toimivia yksilöllisten palvelutarkeisujen löytymiseksi. Yksi haaste palvelutarpeen arvioinnissa on sopivien kommunikaatiokeinojen löytyminen, jotta asiakas ymmärtää palvelutarpeen arvioinnin ja saadaan oikeasti kuuluviin vammaisen omat toiveet. Omaisten mukanaolo on tärkeää, mutta vammaisten tarvitsema tuki ei saa jäädä omaisten järjestettäväksi. Palvelut ja tukitoimet ovat hajautuneet monelle taholle ja ovat käyttäjän vaikeasti hallittavissa. Tällöin palvelut ja tarvitsijat eivät välttämättä kohta. Voidaan tehdä myös päällekkäistä työtä.

Hankkeessa haetaan vertailukohdetta Ruotsin ja Englannin palvelujärjestelmistä. Ruotsissa vammaishuollon lähtökohtana on kaikkien ihmisten tasa-arvoisuus. Ruotsissa vammaiset henkilöt voivat valita kolmesta eri vaihtoehdosta miten palvelut hoidetaan. Uusimpana on vapaavalintalaki, joka lisää asiakkaan itsenäistä päätäntävaltaa. Sosiaalitoimen viranhaltija on tehnyt asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksen, jonka perusteella asiakas voi vapaasti valita palveluntuottajan. Asiakkaalla on itsenäinen oikeus vaihtaa palveluntuottajaa niin halutesaan. Jos asiakas ei halua käyttää uutta vapaavalintalain suomaa mahdollisuutta

valita itse palveluntuottaja, on kunnan järjestettävä hänelle palvelu toisella tavalla. Englannissa on käytössä henkilökohtaisen budjetoinnin malli, jossa asiakas itse päättää mitä palveluita tarvitsee ja mistä hän ne haluaa ostaa. Asiakas saa käyttöönsä rahaa, jolla hän ostaa palvelut. Asiakkaan tukena on ammattihenkilö. Henkilökohtaisessa budjetissa on tärkeänä lähtökohtana tavoitteet joihin budjetilla tähdätään. On tärkeää mitä vammaisen saa budjetin avulla aikaan. Henkilökohtaisen budjetoinnin seurannan tuloksina ovat nähtävissä positiiviset vaikutukset vammaisen hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen. Malli on myös kustannustehokas. Vammaisen tuntee tulewansa kohdelluksi inhimillisesti, sosiaalinen kanssakäyminen lisääntyy, sosiaaliset verkostot lisääntyvät, elämänhallinta ja valinnanvapaus lisääntyvät. (Eteva palveluintegraattoriksi esiselvitys 2010, 7–22.)

Koski (2008, 31–63) on tehnyt ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön henkilökohtaisen palvelusuunnittelun nykytilasta. Tutkimuksessaan Koski teki postikyselyn 6 erityishuoltopiiriin edustajalle, haastatteli neljää asiakkaan omaista ja viittä työntekijää, jotka ovat mukana asiakkaan palveluohjauksessa. Tutkimuksessa selvisi, että tuen tarvetta arvioidaan toimintakyvyn mittareilla, asiakkaan papereita tutkimalla ja yhteisillä palavereilla omaisten ja kuntien edustajien kanssa. Tutkimuksen mukaan palvelusuunnittelun haasteena on asiakkaan mielipiteen ja edun selvittäminen. Haasteena mielipiteen selvittämisessä on kommunikaatio, asiakkaan keskittymiskyvyn rajallisuus ja asiakkaiden haluttomuus osallistua palaveriisiin. Asiakkaiden omaiset kokivat vaihtoehdot vähäisiksi ja ajattelivat, että kaikille ei ole mahdollista edes löytää parasta mahdollista vaihtoehtoa. Kaikille asiakkaiden omaisille ei ollut selvää käsitystä siitä, mikä palvelusuunnitelma on. Työntekijät pitivät palvelusuunnittelussa tärkeänä asiakkaan kuulluksi tulemistä, tuen tarpeen ja toimintakyvyn selvittämistä ja pitkän tähtäimen suunnittelua. Haasteina palvelusuunnittelussa nähtiin tiedon pirstaleisuus ja se, ettei kaikille asiakkaille löydy palvelua.

Hänninen (2007, 11–15, 35) on tehnyt kirjallisuuskatsauksen palveluohjauksesta. Katsauksessa palveluohjaus käsitteenä sisälsi asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen tunnistamisen, asiakkaalle palveluiden ja tuen järjestämisen käytössä olevien resurssien puitteissa ja siirtymisen käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. Palveluohjaus on Hännisen mukaan asiakaslähtöinen työtap, jossa asiakkaan tarpeen

mukaan räätälöidään palvelut, tavoitteet, tuki ja työtapa. Palveluohjauksessa tärkeää ovat asiakkaan ja työntekijän aito kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde. Aito kohtaaminen syntyy avoimesta dialogista, jossa ei työntekijällä tai asiakkaalla ole valmista vastausta. Vastauksia lähdetään etsimään yhdessä kunnioittaen molempien omaa asiantuntijuutta. Asiakas on asiantuntija oman elämänsä suhteen, työntekijä oman ammattinsa perusteella. Palveluohjauksen yksi tavoite on asiakkaan voimaannuttaminen, joka johtaa riippumattomuuteen ja itsemääräämisoikeuden vahvistumiseen. Hänninen näkee asiakkaan kanssa yhdessä vaihtoehtojen etsimisen ja niistä avoimesti puhumisen tärkeänä asiakkaan voimavaroja kasvattavana tekijänä. Hyvin toteutettu asiakaslähtöinen palveluohjausmalli hyödyttää asiakkaita, toteaa Hänninen (2007, 47) kirjallisuuskatsauksen johtopäätöksissä. Hyviin tuloksiin pääsy edellyttää aitoa kohtaamista, luottamusta, työntekijän ammattitaitoa, palveluohjauksen työntekijöiden sitoutumista pitkäjänteiseen työhön ja asiakkaan tarpeiden kunnioittamista. Palveluohjauksen yksi funktio on tuoda esille palvelujärjestelmän epäkohtia, sekä puuttuvia palveluita että palveluita, jotka eivät ole tarkoituksenmukaisia.

SIS-arviointia käytetään jo esimerkiksi Hollannissa, Belgiassa, Espanjassa ja Yhdysvalloissa. Psykologi Wil Buntinx Hollannista on toiminut edelläkävijänä SIS-arvioinnin kehittämisessä ja käyttöönottamisessa. Buntinx on kääntänyt SIS-arvioinnin Hollanniksi ja se on julkaistu virallisesti Alankomaissa vuonna 2006. Buntinx on tehnyt jo ennen vuotta 2006 ja tekee edelleen yhteistyössä AAIDD:n SIS-komitean kanssa tutkimusta SIS-arvioinnista Maastrichtin yliopistossa. Hänellä on paljon kokemusta SIS-koulutusten järjestämisestä. Koulutuksia järjestetään Hollanniksi, Englanniksi ja Ranskaksi. On olemassa peruskoulutus SIS-arvioinnin käyttäjille sekä SIS-arviointi ohjaajiksi haluaville oma koulutuksensa. Koulutusten lisäksi Buntinx toimii konsulttina Belgian vammaisten integrointivirastolle (VAPH), joka käyttää SIS-arviointia resurssiensa kohdentamiseen. Hän on tehnyt konsultointityötä SIS-arvioinnista myös Tsekin tasavaltaan Quip in Prague:lle ja Ranskaan University of Lille:lle.

Belgiassa ja Alankomaissa SIS-arviointia käytetään:



- 1) ammattihenkilöstön apuna suunniteltaessa kehitysvammaisen henkilön tarvitsemaa tukea ja määritettäessä niitä henkilön omia rajoituksia ja toiminnallisia ongelmia, jotka vaikuttavat hänen tuen tarpeisiinsa.
- 2) tuen tarpeen arvioinnin välineenä, SIS auttaa keräämään standardoidulla tavalla henkilön yksilöllisen tuen tarpeita pohjaksi yksilölliseen tukisuunnitelmaan.
- 3) tuen tarpeen intensiteetin mittausvälineenä ja vertailtaessa yksittäistä kehitysvammaista henkilöä väestöön.
- 4) arviointivälineenä erilaisten palveluntuottajien ja palveluorganisaatioiden välisessä vertailussa
- 5) resurssien kohdentamisen välineenä (kansallisella tai valtiollisella tasolla)
- 6) akateemisen- ja käytännön tutkimuksen välineenä

Buntinx on sitä mieltä, että ammattitaitoinen henkilökunta omaksuu SIS-arvioinnin helposti käyttöön ja SIS-arviointi on täydentävä väline arvioitaessa kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsemaa tukea ja tuen tarpeen intensiteettiä. SIS-arviointia käytetään osana yksilöllisen tuen suunnitelmaa. Jotkut organisaatiot Belgiassa ja Alankomaissa käyttävät SIS-arviointia standardoituna arviointi välineenä. Belgiassa ja myös Yhdysvalloissa SIS-arviointia käytetään resurssien kohdentamiseen. Buntinxin mielestä SIS-arviointi tarvitsee hyvän käyttöönottopastuksen ja sen jälkeen sitä voidaan käyttää eri tavoin adaptiivisten taitojen arviointiin. Henkilökunnan tulee ymmärtää ja harjoitella arviointia eri perspektiiveistä, mutta kun SIS-arvioinnin on sisäistänyt, sitä on mukava käyttää, sanoo Buntinx. (Buntinx 2011.)

Think Local Act Personal Partnership koostuu yli kolmestakymmenestä järjestöstä. Heidän julkaisunsa, Personal Budgets: Taking Stock, Moving Forward, on tilannekatsaus tämän hetken tilanteeseen henkilökohtaisen budjetoinnin osalta. Tämän tutkimuksen anti opinnäytetyömme tietoperustaan on enemmän asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja asiakkaan oman mielipiteen arvostamiseen liittyvää kuin henkilökohtaisen budjetoinnin käyttämisen kokemuksiin. Tilannekatsaukseen on kerätty kokemuksia henkilökohtaisen budjetoinnin käytöstä. Lokakuussa 2011 oli Englannissa käytetty henkilökohtaista budjetointia kolme ja puoli vuotta. Taivotteena Englannissa on 2013 vuoden loppuun siirtyä 100 % henkilökohtaisen budjetoinnin käyttöön. Käyttökokemukset ovat pääosin positiivisia. Sekä asiakkaiden, heidän omaistensa että työntekijöiden mielestä henkilökohtainen budje-

tointi on lisännyt asiakkaan elämänlaatua. Myönteinen vaikutus tulee esiin kaikkien asiakasryhmien kanssa. Myönteinen vaikutus on nähtävissä myös asiakkailla, jotka ovat muuttaneet henkilökohtaisen budjetoinnin piiriin valmiista palvelupaketeista. Tämän nähdään johtuvan lisääntyvistä valinnan mahdollisuuksista ja ohjauksesta valintojen tekemiseen. Asiakas kokee tämän ihmisarvoaan kunnioittavana ja itsenäisyyttään tukevana. Henkilökohtaisesta budjetoinnista on kertynyt hyvin vähän negatiivisia kokemuksia. Positiivisissa kokemuksissa oli eroa sen suhteen, oliko henkilökohtaisen budjetin malli hallittu vai suora tuki. Suoran tuen asiakkaan olivat tyytyväisempiä kuin hallitun mallin asiakkaat. Asiakkaat, jotka tunsivat olevansa täysivaltaisesti mukana tukisuunnitelman tekemisessä, ilmaisivat positiivisia kokemuksia. Pitkään henkilökohtaista budjetointia käyttäneet asiakkaat osasivat ratkaista luovasti ongelmia ja olivat tietoisia eri vaihtoehtoista. Kehitettävää tilannekatsauksen mukaan on palveluiden tarjonnassa, suoran tuen käytössä, tiedon ja neuvonnan antamisessa, prosessin kulussa ja joustavuudessa. Huolenaiheiksi prosessin kulussa nousivat arvioinnin saaminen ja tiedon saaminen siitä mihin henkilökohtaista budjettia voi käyttää. Henkilökohtaisen budjetoinnin kehittämiseen kannattaa selvityksen mukaan satsata. Tiukassa taloustilanteessa on entistä tärkeämpää optimoida resurssien käyttö. (Personal budgets: taking stock, moving forward 2011, 3–9.)

Kehitysvammaliiton Pienestä kiinni- tutkimuksessa 2006–2008 selvitettiin kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisen ja asumispalveluiden nykytilaa. Yhtenä tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitkä tekijät edistävät kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien osallisuuden kokemuksia. Tutkimuksen lähtökohtina oli vammaisten ihmisten tunnustaminen omien toiveidensa ja tarpeidensa parhaina asiantuntijoina heidän ollessaan osallisina kaikissa vaiheissa mietittäessä heille sopivia palveluita. Tällä hetkellä vammaisen kuunteleminen on usein kaunista sanahelinää. Tutkimuksessa vammaisen kuuntelulla tarkoitettiin hermistymistä kuulemaan vammaisen mielipide ja huomioimaan se arjen vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa käytettiin kehitysvammaisten mielipiteen ilmaisun tukena Talking Mats -keskustelumattoa, joka on visuaalinen ja interaktiivinen keskustelumenetelmä. Talking Mats -keskustelumaton tarkoituksena on helpottaa mielipiteen ilmaisua kuvia apuna käyttäen. Tutkimuksen tulosten mukaan osallistava asiantuntijuus vaatii tietoja ja taitoja toimintatavoista, joissa asiakas kohdat-

taan dialogisessa vuorovaikutuksessa. Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että työntekijän kommentit, toiminta ja kysymysten asettelu vaikuttavat siihen miten asiakas ilmaisee omaa mielipidettään. Työntekijöiden asema on usein dominoiva, jolloin työntekijä on paljon äänessä ja johtaa keskustelua. Tällöin vastuu keskustelusta ei siirry tarpeeksi asiakkaalle. Tutkimuksen tuloksissa todetaan Talking Mats -keskustelumaton helpottavan asiakkaiden oman mielipiteen esille tuomista. Talking Mats -keskustelumaton käyttöön liittyy myös haasteita, kuten se miten asiakas ymmärtää juuri kyseisen kuvan. Liian iso ryhmä kerralla keskustelussa nähtiin tutkimuksessa myös haasteena, koska iso ryhmä mahdollisesti vaikutti osallistujien haluun jakaa kokemuksia. Tutkimuksessa todettiin toimivien vuorovaikutustilanteiden esteiksi: 1) tukeutuminen liiaksi ennakolta laadittuun kysymyksiin, 2) työntekijän pitävän liian tiukasti itsellään kontrollia vuorovaikutustilanteessa, 3) työntekijän liian vähäinen koulutus ja kokemus Talking Mats -keskustelumaton käytöstä ja 4) liian suuret ryhmäkoot keskusteluryhmissä. (Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 110–125.)

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

*Keskeinen ihmisoikeus on tulla ymmärretyksi.  
Useat meistä tarvitsevat tukea tullakseen ymmärretyksi.  
Meidän täytyy saada myös tietoa ymmärrettävällä kielellä.  
Tuen saaminen ei voi perustua kuntien määrärahoihin vaan meidän tarpeisiimme;*

(Me Itse ry 2012b.)

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tarkoitus on edistää vammaisten ihmisten yksilöllistä palvelusuunnittelua. Opinnäytetyömme tarkoitus on lisäksi edistää Eteva kuntayhtymän palveluiden ja toiminnan kehittymistä vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita. Opinnäytetyömme tavoite on selvittää SIS-arvioinnin käyttökelpoisuutta osana vammaisten palvelutarpeen arviointia. Opinnäytetyömme tavoitteena on kerätä kokemuksia SIS-arvioinnin käytöstä palvelutarpeen arvioinnissa. Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää tuoko SIS-arviointi jotain lisäarvoa vammaisten palvelutarpeen selvittämiseen. Kokemuksia SIS-arvioinnista kerätään haastattelijoilta ja haastatelluilta.

Tutkimuksellisen opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Mitkä ovat työntekijöiden kokemukset SIS-arvioinnin käytöstä?
- Mitkä ovat asiakkaiden kokemukset SIS-arvioinnin käytöstä?
- Miten SIS-arviointi toimii osana palvelutarpeen arviointia Suomessa?

Kokemuksilla tarkoitamme miltä SIS-arvioinnin käyttäminen tuntui? Miten SIS-arviointi eroaa aikaisemmista arvioinneista? Onko SIS-arviointi asiakaslähtöinen? Jaksoivatko asiakkaat keskittyä pitkään SIS arviointiin? Kokiko asiakas tulleen kuulluksi SIS-arvioinnissa?

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

*Jokaisella henkilöllä tulee olla oikeus omaan nimeen ovelsa;*

*Meidän asuminen tulee suunnitella samoin kuin kaikkien muidenkin kansalaisten;*

*Haluamme yksilöllisiä valinnanmahdollisuuksia asumiseen, emme massavaihtoehtoja;*

*Pakkomuutot on jyrkästi kiellettävä!*

*Kaikki muutot tulee valmistella huolella ja yksilöllisesti;*

*Meillä tulee olla mahdollisuus muuttaa lapsuudenkodista;*

*Kotikunnan on taattava meille sopiva asunto ja asumiseen tarvittava yksilöllinen tuki;*

*Meillä on oikeus valita asuinpaikkakuntamme;*

*Meillä on oikeus valita asuinkumppanimme;*

*Haluamme koteihimme avustajia, emme hoitajia;*

*Emme halua leimaavia nimityksiä kodeistamme;*

*Asuntotuotannon suunnittelussa tulee huomioida erityisryhmät;*

*Älkää suunnitelko tai rakentako mitään meitä kuulematta!*  
(Me Itse ry 2012a.)

Näimme syksyllä 2011 Lahden ammattikorkeakoulun internetsivujen opinnäytetyöaihemarkkinoilla Eteva kuntayhtymällä olevan tarjolla useita kiinnostavia opinnäytetyöaiheita. Innostuimme molemmat kehitysvammaisten palvelutarpeen arviointiin liittyvästä SIS-arvioinnista. Otimme yhteyttä Eteva kuntayhtymän yhteyshenkilöön ja sovimme hänen kanssaan, että SIS-arviointi sopii aiheeksemme ja aloitimme yhteistyön Eteva kuntayhtymän kanssa. Toimeksiantajan tutkimusideassa on usein taustalla tarve työelämästä. Tällainen työ ei ole koskaan vapaa toimeksiantajan arvoista, painopisteistä ja strategioista. (Vilka 2005, 44-45.) Eteva kuntayhtymä tuntui luonnolliselta yhteistyökumppanilta, koska työskentelimme molemmat sillä hetkellä Eteva kuntayhtymällä. Meille opinnäytetyön tekijöille Eteva kuntayhtymän arvot, painopisteet ja strategiat olivat täten jo tuttuja.

## 5.1 Kohderyhmä

Tutkimuksellisen opinnäytetyön kohderyhmänä ovat vammaisten palvelutarpeen arviointeja tekevät työntekijät kuntayhtymissä ja kunnissa. Kohderyhmänä ovat myös vammaisten palveluita kehittävät yksiköt ja hankkeet. Opinnäytetyöllä haetaan tietoa ja kokemuksia uudenlaisen arviointimenetelmän käytöstä. Tämä on arvokasta tietoa muuttuvassa vammaistyön kentässä. Opinnäytetyön kohderyhmäksi voidaan katsoa myös vammaiset ja heidän omaisensa, koska he voivat hyötyä tutkimuksesta palvelutarpeen arvioinnin, ja sitä kautta palveluiden, kehittyessä yksilöllisimmiksi ja enemmän asiakkaan ääntä kuulevaksi.

## 5.2 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimuksellinen opinnäytetyö tehtiin laadullisin menetelmin. Opinnäytetyön otos on pieni, noin kymmenen Eteva kuntayhtymän työntekijää. Jo otoksen koko rajaa tutkimuksellisen opinnäytetyön laadulliseksi tutkimukseksi. Laadullisen tutkimuksen tekeminen opinnäytetyönä on harjoitustyö, jolloin Tuomen ja Sarajärven (2004, 87) mukaan aineiston koko ei ole merkittävin kriteeri työssä. Aineiston koko on yleensä vähäinen tai pieni verrattuna määrälliseen tutkimukseen. Tutkimuksella ei haeta ehdotonta yleistettävissä olevaa totuutta, vaan syvällistä ymmärrystä ilmiöstä. Laadullinen tutkimus tarkastelee kehittyviä prosesseja. Tutkimuksella halutaan löytää tutkimusaineistosta jotain sellaista, jota ei näe ”paljaalla silmällä” (Vilka 2005, 47). Laadullinen tutkimus sopii menetelmänä hyvin käytettäväksi silloin, kun tutkimuksella mennään lähelle ihmistä ja vuorovaikutusta. Laadullisen tutkimuksen ominaisuuksiin kuuluu tiedonantajien valintaan liittyvä harkinnanvaraisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 24–27, 58.) Tällöin valitaan henkilöt, jotka tietävät tutkittavasti ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä kokemusta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2004, 88).

Tutkimuksellisessa opinnäytetyössämme on käytetty triangulaatiota. Triangulaatio tarkoittaa monimetodista lähestymistapaa (Vilka 2005, 53.) Olemme keränneet työhön aineistoa kahdella eri menetelmällä: haastattelulla ja kyselylomakkeella. Aineistoa olemme keränneet kolmelta eri tutkimusryhmältä: työntekijöiltä, asiak-

kailta ja omaisilta. Aineiston analysoinnissa olemme käyttäneet kahta eri tapaa: sisällönanalyysiä ja kvantifiointia. Triangulaatio lisää tutkimuksen kattavuutta ja luotettavuutta (Vilka 2005, 53.)

### 5.3 Aineiston hankinta

Tutkimuslupaa haimme Eteva kuntayhtymältä. Tutkimuslupa hyväksyttiin 27.5.2011 Etevan tutkimustoimikunnan kokouksessa. Saimme tiedon 6.6.2011 sähköpostitse, myöhemmin tutkimusluvan hyväksymisestä tuli myös kirjallinen dokumentti.

Tutkimuksellinen opinnäytetyö tehtiin Eteva kuntayhtymän asukasvalintojen yhteydessä. Asumispalveluihin hakeutuville tehdään SIS-arviointi osana palvelutarpeen kartoitusta. Keräsimme tutkimukselliseen opinnäytetyöhön tietoa tehden kyselyn postitse SIS-arviointeja suorittaneille Eteva kuntayhtymän henkilökunnan edustajille. Opinnäytetyöhön liittyvään kyselyyn kutsuttuja työntekijöitä oli alle kymmenen. Lisäksi lähetimme kyselylomakkeen SIS-arviointiin osallistuneille asumisyksikköön hakeutuneille vammaisille henkilöille ja heidän omaisilleen. Kyselyn tekeminen vammaisille asiakkaille itselleen on yksilökeskeisen suunnitelmatyöskentelyn ajatuksen mukainen. Tutkimukseen osallistuvien valinnassa tärkein kriteeri on omakohtaiset kokemukset tutkittavasta aiheesta, silloin kun tutkitaan kokemuksia aiheesta (Vilka 2005, 114.)

Opinnäytetyötä suunnitellessamme olimme päätyneet keräämään aineiston teemahaastatteluilla. Suunnittelimme käyttävämme teemahaastattelua, koska aihetta on tutkittu aikaisemmin vähän ja on vaikea etukäteen tietää vastausten mahdollisia suuntia. Haastattelussa on mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä ja pyytää perusteluja vastauksille. Haastattelu motivoi kysymyslomaketta enemmän vastaamaan tutkimuksen kysymyksiin, joten haastattelussa on pienempi kieltäytymisprosentti kuin kyselylomakkeella tehtäessä. Haastattelun haasteet aineiston keruussa ovat sen paljon aikaa vievä työskentely ja aineiston analysoinnin, tulkinnan ja raportoinnin vaikeus. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35–36.) Teemahaastattelu vaihtui kyselyllä tehtäväksi aineiston keruuksi syksyllä 2011. Meidän molempien yksityi-

sessä elämässä ja työelämässä tuli ennalta odottamattomia muutoksia, joiden vuoksi emme kyenneet tekemään teemahaastatteluja ajallisesti. Näin päädyimme vaihtamaan aineistonkeruumenetelmän kyselylomakkeeksi. Alkuperäisessä suunnitelmassa olimme suunnitelleet tekevämme kyselylomakkeet asiakkaille, koska kyselylomakkeen käytöllä saisimme rajattua enemmän aihetta ja kyselylomakkeen kautta voimme suojata vastaajien henkilöllisyyttä paremmin, sillä kyselylomakkeeseen vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Päädyimme vaihtamaan aineistonkeruumenetelmän kyselyksi lomakkeella kohdistettuna kaikille tutkimukseen osallistuville.

Kysely on aineistonkeruumenetelmänä tapa, jossa tutkittavat täyttävät itse heille annetun kyselylomakkeen joko valvotussa ryhmätilanteessa tai kotonaan. Kyselyä käytettäessä tutkijat olettavat vastaajien olevan luku- ja kirjoitustaitoisia, ymmärtävän kysymykset ja osaavan ja haluavan ilmaista itseään kirjallisesti. Kyselylomakkeen käytön haasteita ovat vastaamattomuus ja avointen kysymysten niukkasanaisuus. Aineiston niukkuus on ongelmallista laadullisessa tutkimuksessa enemmän sen tähden, että kertooko tutkimus mitään lopulta tutkittavasta ilmiöstä, kuin tulosten yleistettävyyden takia. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 75–76.)

Kyselylomakkeen suunnittelussa muuttujien valinta tapahtuu teoreettisen viitekehysten ja tutkimuksen tavoitteiden pohjalta. Kaikille kyselylomakkeen kysymyksille pitää löytyä peruste, ei voida kysellä asioita sen pohjalta mitä olisi kiva tietää. (Vilka 2005, 81). Kyselylomakkeiden kysymykset suunnittelimme tarkkaan tutkimuskysymystemme pohjalta ja keskustelimme jokaisen kysymyksen tarpeellisuudesta ja muotoseikoista sekä ohjaavan opettajan ja Eteva kuntayhtymän yhteishenkilön kanssa. Kyselylomakkeet suunnittelimme kaikille kolmelle ryhmälle erilaisiksi (LIITTEET 1–3). Etevan henkilökunnalle suunnatusta kyselylomakkeesta teimme kaikkein pisimmän ja kattavimman. Lomakkeeseen liitettiin avoimia kysymyksiä ja sekamuotoisia kysymyksiä. Avointen kysymysten tarkoitus on saada aikaan spontaaneja vastauksia aiheesta. (Vilka 2005, 85–86). Sekamuotoisissa kysymyksissä oli asteikkokysymys ja sen lisäksi mahdollisuus vastata avoimesti aiheesta. Asteikkokysymys oli tehty semanttisella differentiaalimenetelmällä. Menetelmässä käytetään vastakkaisia adjektiivipareja, joiden väliin tulee 5- tai 7-portainen asteikko. Vastaajat valitsevat pisteen ääripäiden väliltä. (Kananen



2008, 27–28). Valitsimme kyselyymme asteikoksi 5-portaisen asteikon.

Operationalisoimalla vastausalueen kysymykset johdetaan teoriasta. Vastaajien pitää ymmärtää kysymyksissä olevat käsitteet. Siksi kyselylomake on tärkeä esitestata. (Vilkkä 2005, 81). Työntekijöille suunnattu kysely esitettiin vastaavan ammattiryhmän edustajilla. Esitestauksessa saimme parannusehdotuksia, joiden avulla kyselylomaketta kehitettiin. Omaisille ja asiakkaille suunnatuissa kyselyissä kysyimme lyhyesti kokemuksia SIS- arvioinnista avoimilla kysymyksillä. Asiakkaille tehtävän kyselylomakkeen haasteena oli selkokieli. Kun henkilöllä on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä, on tarkoituksenmukaista käyttää selkokieltä. Selkokieli on erityisryhmien tarpeeseen kehitetty suomen kielen muoto. Selkokieli on yleiskieltä yksinkertaisempaa ja sen rakenne, sisältö ja sanasto on muokattu helpommin ymmärrettäväksi. (Virtanen 2009, 11–17.)

Työntekijöille lähetettiin 23.11.2011 sähköpostilla kutsu osallistua tutkimukseen ja liitetiedostona kyselylomake, joka pyydettiin palauttamaan joko sähköpostin liitetiedostona tai paperiversiona postin kautta. Kutsu osallistua tutkimukseen lähetettiin kymmenelle työntekijälle. Eteva kuntayhtymän yhteyshenkilömme jakoi omaisille ja asiakkaille tarkoitettuja kyselylomakkeita kahdelle haastattelijalle, jotta he voivat antaa niitä omaisille ja asiakkaille. Näiden kyselylomakkeiden mukana olivat palautustiedot ja suostumuslomake (LIITTEET 3 ja 5), joka pyydettiin palauttamaan kyselylomakkeen mukana. Määräaikaan mennessä palautui yksi vastaus. Yhteyshenkilömme Eteva kuntayhtymältä lähetti muistutuksen haastattelijoille, jonka jälkeen palautui yksi vastaus. Tämän jälkeen laitoimme kaikille kymmenelle muistutuksen kyselystä sähköpostitse, jonka jälkeen palautui yksi vastaus ja yksi vastaaja ilmoitti, ettei koe kyselyn olevan suunnattu hänelle. Olimme jälleen yhteydessä yhteyshenkilöömme Eteva kuntayhtymällä ja hän kertoi yhden kyselymme saaneista työntekijöistä jääneen eläkkeelle ja antoi nimiä uusista mahdollisista työntekijöistä, joita voimme kutsua tutkimukseen. Yritimme puhelimitse tavoittaa seitsemää työntekijää ja koska emme tavoittaneet heitä, jätimme soittopyynnöt. Heistä kolme otti yhteyttä, kaksi lupasi palauttaa vastauksensa postitse. Yksi ei halunnut täyttää lomaketta, joten hänen kanssaan sovimme henkilökohtaisen tapaamisen. Tapaamiseen pääsi osallistumaan vain toinen opinnäytetyöntekijöistä. Tapaamisessa haastattelu tehtiin kyselylomakkeen pohjalta,

samoilla kysymyksillä ja samassa järjestyksessä. Näin ollen haastattelutilanne oli sekoitus lomakehaastattelua ja teemahaastattelua, olematta puhtaasti kumpaakaan (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77). Tapaaminen äänitettiin ja vastaukset purettiin äänitteeltä sanatarkasti aineistoon, jossa muidenkin vastaajien vastaukset olivat. Saimme työntekijöiltä kahdeksan vastausta 15.3.2012 mennessä. Asiakkailta saimme yhden vastauksen ja omaisilta emme valitettavasti saaneet yhtään vastausta.

#### 5.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Aineistoa kertyi seitsemästä kyselylomakkeesta kirjallisena ja yhdestä haastattelusta sanallisena. Kyselylomakkeiden vastaukset siirrettiin aineistoon sellaisinaan ja haastattelu litteroitiin sanatarkasti ulos äänitteeltä, mutta litterointiin ei laitettu huokauksia ja taukoja puheessa. Vastaukset numeroitiin, jotta mitään vastaajien henkilötietoja ei jäisi näkyville. Kyselyssä ei tullut missään vaiheessa esiin vastaajan nimi, ainoastaan ammattinimike Eteva kuntayhtymässä oli tieto, jolla vastaukset on mahdollista yksilöidä. Kaikki vastaukset kerättiin yhdeksi isoksi aineistoksi, jossa vastaukset numeroitiin vastaajan mukaan. Kaikkien vastaajien vastaukset kerättiin saman kysymyksen alle numerojärjestyksessä. Aineistoa kertyi yhteensä 19 sivua.

##### 5.4.1 Sisällönanalyysi

Aineiston analysointi tehtiin sisällönanalyysin menetelmin. Sisällönanalyysi sopii käytettäväksi kirjallisten dokumenttien analysointiin, analyysillä etsitään tekstin merkityksiä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkitusta aineistosta tiivistetty ja yleinen muoto menettämättä kuitenkaan sen informatiivisuutta. Analyysissä aineisto tiivistyy ja järjestyy johtopäätöksiä varten. Varsinaisia johtopäätöksiä sisällönanalyysi ei tuota, vaan ne jäävät tutkijoiden tehtäväksi. Onkin vaarana, että tutkimuksen aineisto on hyvin tarkasti analysoitu ja analyysi hyvin kuvattu, mutta varsinaiset johtopäätökset jäävät vähäisiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 105.) Käytimme aineistolähtöistä analyysimenetelmää, jossa tutkimusaineistosta pyritään

luomaan teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöisessä analyysissä käytimme yhdysvaltalaista perinteistä analyysimallia, jossa aineisto pelkistetään ensimmäisenä, sitten ryhmitellään ja luodaan aineistosta alaluokkia, yläluokkia ja yhdistäviä luokkia (Tuomi & Sarajärvi 2004, 97–102.) Meitä aineistossa kiinnostivat tutkimuskysymyksiin liittyvät ilmaisut. Haimme aineistosta ainoastaan tutkimuskysymyksiin liittyvää materiaalia. Tässä vaiheessa alleviivasimme aineistosta ilmaisuja, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiimme. Tutkimusaineistosta karsittiin tutkimuksen kannalta epäolennainen informaatio (Vilkka 2005, 140). Kirjasimme vastaukset Microsoft Excel ohjelmalla taulukoksi kysymysten numerjärjestyksen mukaan. Aloimme pelkistää sanatarkkoja ilmaisuja yksikertaisiksi ilmaisuiksi tähän taulukkoon (LIITE 6.). Seuraavana vaiheena pohdimme mikä kysymysnumero vastaa mihinkin tutkimuskysymykseen ja jaoimme tutkimusaineiston tämän jaon perusteella. Siirsimme pelkistetyt ilmaisut Microsoft Word tiedostoon ja aloitimme aineistosta yhtäläisyyksien etsimisen. Analyysiyksikömmä oli lauseen osa (Vilkka 2005, 140). Merkitsimme yhtäläisyydet samanvärillä fontilla. Samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaisut yhdistimme samaan luokkaan ja annoimme luokalle sitä kuvaavan nimen. Luokkien luominen on sisällönanalyysin kriittisin vaihe, koska tutkijat luovat luokat ja päättävät niihin kuuluvat ilmaisut oman tulkintansa mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2004, 103). Aineiston ryhmittelyä jatketaan kunnes ryhmille löytyy yhteinen kattokäsite, joka kuvaa ryhmää (Vilkka 2005, 140). Teimme analyysin eri vaiheista analyysitaulukon, jossa näkyy sisällönanalyysin eri vaihteet ja aineiston muovaantuminen alkuperäisistä ilmauksista pelkistetyksen kautta alaluokkiin ja käsitteellistämisen kautta yläluokkiin ja viimein yhdistäviin luokkiin (LIITTEET 6 ja 7). Tutkimusaineistoa tutkitaan ja tulkitaan teoriaa vasten. Tästä prosessista syntyy tulokset ja johtopäätökset. Uusi tieto, joka tässä prosessissa syntyy, esitetään johtopäätöksissä. (Vilkka 2005, 47–48.)

#### 5.4.2 Kvantifiointi

Kvantifioinnissa voidaan analyysissä tuotettua aineistoa jatkaa siten, että sanallisesti kuvatusta aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia, jotka ovat laskettavissa esiintymistiheyden mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2004, 117.) Tutkimuksessamme

saimme määrälliset tulokset kysymyksiin, jotka koskivat SIS-arvioinnin lomakkeiston ulkoasua ja pituutta sekä arviointiin käytettyä aikaa. Lisäksi kvantifioimme kysymykset, jotka koskivat sitä miten työntekijät arvioivat SIS-arvioinnin tuovan esiin asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen sekä vastaavatko SIS-arviointimenetelmän sisältöalueet palvelutarpeen arviointiin työntekijöiden mielestä.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

*Useilla meistä ei ole tulevaisuuden suunnitelmia.  
Toiveemme ja tarpeemme saatetaan jättää huomioimatta,  
niihin ei suhtauduta vakavasti;*

*Meillä on paljon sanottavaa omasta elämäntilanteestamme.  
Meitä täytyy kuunnella;*

*Me Itse ry toivoo, että kunnat ottaisivat  
vammaiset kuntalaiset paremmin huomioon.  
Palveluja tulee järjestää vammaisten ihmisten tarpeiden mukaan;*

*Vetoamme kuntiin ja kansalaisiin,  
että vammaisten ihmisten syrjintää vastustettaisiin kaikilla tavoin.  
(Me Itse ry 2012a.)*

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Taustatietoja kysyimme kysymyksillä 1, 3a, 3b (LIITE 1). Taustatiedoissa kysyimme ainoastaan kolmea kysymystä, vaikka alun perin suunnittelimme useampia kysymyksiä. Muut kysymykset karsiutuivat pois, koska huomasimme niiden olevan tutkimuskysymysten kannalta merkityksettömiä. Kyselylomaketta suunniteltaessa kannattaa pysyä kriittisenä ja karsia pois kaikki turhat kysymykset (Vilka 2005, 87).

Työntekijöistä tutkimukseemme osallistui kahdeksan Eteva kuntayhtymän työntekijää. He olivat viidestä eri ammattiryhmästä. Heistä kolme oli psykologia, kaksi sosiaaliohjaajaa, yksi sosiaalityöntekijä, yksi toimintaterapeutti ja yksi kehittämissuunnittelija. Vastaajista yksi oli tehnyt yhden SIS-arvioinnin, kolme oli tehnyt kaksi arviointia, kaksi oli tehnyt kolme arviointia ja kaksi oli tehnyt neljä tai enemmän arviointeja. SIS-arviointien tekeminen oli kestänyt kahdesta tunnista kahteentoista tuntiin. Arvioinnin tekemisessä aikaa oli kulunut ennakkoperehtymiseen, arviointihaastatteluihin, matkoihin ja yhteenvedon tekemiseen.

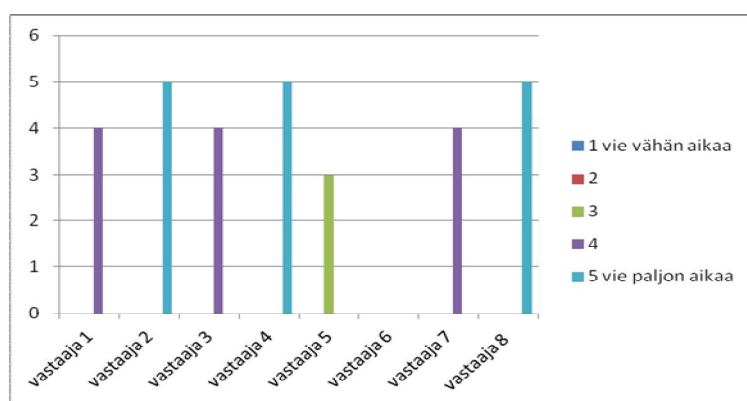
Asiakkaista tutkimukseen vastasi yksi henkilö. Hän oli 30-vuotias ja asui ennen asumispalveluihin tuloa lapsuudenkodissa vanhempien luona. Lisäksi asiakkaiden

kokemuksia kertyi työntekijöiden vastauksista. Niissä asiakkaan ääntä käyttää vammaisen asiakkaan lisäksi heidän omaisensa.

## 6.2 Työntekijöiden kokemukset SIS-arvioinnista

Kysyimme SIS-arviointeja suorittaneilta työntekijöiltä kaksi kysymystä liittyen SIS-arvioinnin lomakkeistoon (3c, 3d, LIITE 1). Näiden kysymysten vastaukset käsitelimme kvantifioinnin kautta.

Kuviossa 4 esitetään vastaukset SIS-arviointiin käytetystä ajasta ja lomakkeista pituudesta koskevaan kysymykseen (kysymys 3c, LIITE 1).

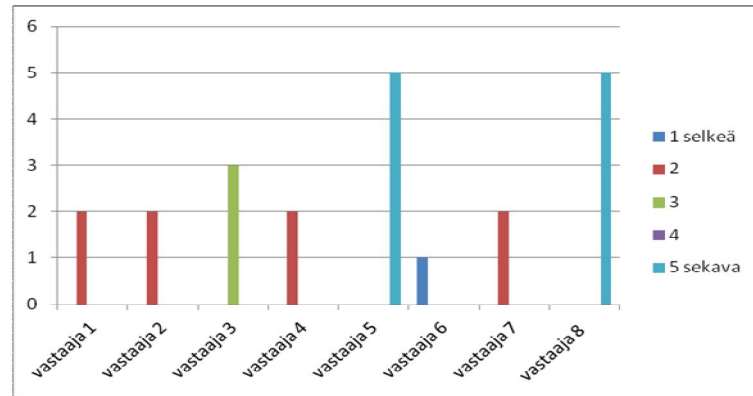


Kuvio 4. Arviointiin käytetty aika ja lomakkeiston pituus

Kolme vastaajaa kertoi lomakkeiston olevan hidas käyttää. Vielä ei ollut syntynyt rutiinia ja lomakkeiston omaksumiseen kului paljon aikaa. Vastaajat kokivat myös tehtyjen arviointien vähäisen määrän ja siten rutiinien puuttumisen vaikuttavan hidastavasti. Lomakkeiston omaksumiseen ja opetteluun piti varata aikaa. Kommentteja tuli myös lomakkeiston laajuudesta, sitä pidettiin sopivana, koska sillä saadaan kattavasti ja laadukasta informaatioita asiakkaan elämäntilanteesta.

*Koska arviointeja olen ollut tekemässä niin vähän, rutiinia ei ole syntynyt ja aikaa on mennyt pelkkään haastatteluun paljon*  
(vastaaja 2)

Kuviossa 5 esitetään vastaukset lomakkeiston ulkoasuun koskevaan kysymykseen (Kysymys 3d, Liite 1.)



Kuvio 5. Lomakkeiston ulkoasu

Vastaajat olivat kahta lukuunottamatta sitä mieltä, että lomakkeiston ulkoasu on selkeä. Kommenteissa tuli esiin se, että nimenomaan englanninkielinen, alkuperäinen versio, on selkeä. Suomennettu versio on epäselvä.

*Ulkoasu sekeä, vielä kun saadaan sujuvatekstin virallinen suomenkielinen lomake*

(vastaaja 1)

### 6.3 Asiakkaiden kokemukset SIS-arvioinnista

Asiakkaiden kokemuksia SIS-arvioinnista keräsimme kahdella tavalla. Työntekijöitä pyydettiin kyselylomakkeessa kertomaan miten he kokevat asiakkaan kokeen SIS-arvointitilanteen ja millaista palautetta työntekijät ovat saaneet asiakailta SIS-arvioinnista (kysymykset 3h, 3i, LIITE 1). Kyselylomakkeiden vastausten perusteella jaoimme vastaukset kahteen ryhmään: vammaisten henkilöiden ja omaisten kokemukset. Asiakkaiden kokemuksia selvitimme myös asiakkaille tehdyllä kyselyllä, johon saimme yhden vastauksen.

### 6.3.1 Vammaisten henkilöiden kokemukset SIS-arvioinnista

Työntekijöiden kuvailemista vammaisten henkilöiden kokemuksista nousivat *positiiviset kokemukset ja haastavat kokemukset*. Positiiviset kokemukset ilmenivät mahdollisuuksina.

*Kaksi muuta asiakasta todennäköisesti pitivät tilannetta itselleen tärkeinä mahdollisuutena kertoa elämäntilanteesta ja asioistaan.*  
(vastaaja 1)

Haastavat kokemukset ilmenivät vaikeaselkoisuutena, keskittymisen vaikeuksina ja mahdollisena reagoitina jälkeenpäin.

*Asiakas oli jonkun aikaa ja halusi sitten lähteä tärkeämmäksi kokemaansa toimintaan eli töihin...*  
(vastaaja 6)

Vammaiselta saatu palaute jakautui *tärkeään ja raskaaseen*.

*Heti arvioinnin jälkeen yksi asiakaista toi vahvasti esiin että oli pitänyt keskustelua hyvin tärkeänä.*  
(vastaaja 2)

*Yksi kiroili osallistumisen kestoa.*  
(vastaaja 7)

Asiakkaan kyselylomakevastauksissa asiakas toteaa SIS-arvioinnin olevan hieman liian pitkä, jolloin tuli vaikeuksia keskittyä. Kysymyksistä osa tuntui tärkeiltä, osa turhilta. Itse haastattelutilanne tuntui asiakkaasta mukavalta. Asiakas koki, että hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunneltiin. SIS arvioinnissa osa kysymyksistä oli asiakkaan mielestä itsestään selviä, osa ei koskenut häntä lainkaan. Asiakas toivoi jatkossa hänen avun tarvetta arvioitavan aina yhdessä hänen kanssaan, niin ettei päätöksiä tehdä kysymättä ensin häneltä. Asiakas toivoi, että jatkossa hän voisi itse tehdä ehdotuksia miten hänen elämänsä voisi parantaa.



*Aina ensin kysytään ensin minulta ennen kuin tehdään minua koskevia päätöksiä. Voisin itse tehdä ehdotuksia, miten elämäni voi parantaa ja jotka koskevat minua ja asumistani.*

(vastaaja 10)

### 6.3.2 Omaisten kokemukset SIS-arvioinnista

Työntekijöiden kuvaamat omaisten kokemukset jakautuivat *positiiviseen* ja *tarpeettomuuden tunteisiin*. Positiivinen kokemus ilmeni hyödyllisyytenä.

*He ovat innolla olleet mukana ja vastailleen kysymyksiin.*

(vastaaja 5)

Tarpeettomuuden tunteet taas ilmenivät hillittynä vastaanottona ja tuskastumisena.

*Ehkä jotenkin semmoinen, et onko se sen vaivan arvoinen.*

(vastaaja 8)

Omaisilta saatu palaute jakautui tyytyväisyyteen ja tarkoituksen miettimiseen.

*Omaiset puhui sitä että näitä asioita he ovat koittaneet huutaa, lähinnä turvallisuuteen liittyviä asioita, tuoda esille, mutta ne ei meinaa näkyä missään.*

(vastaaja 8)

*vanhemmat ihmettelivät, että ihan tosissammeko me näitä juttuja kyselimme.*

(vastaaja 7)

## 6.4 SIS-arvioinnin käytettävyys osana palvelutarpeen arviointia

Tutkimuksellisessa opinnäytetyössämme selvitimme SIS-arvioinnin käytettävyyttä palvelutarpeen arvioinnissa Suomessa. Tähän kysymykseen haimme vastauksia suurimmalla osalla kyselylomakkeen kysymyksistä (kysymykset 2a, 2b, 2c, 2d, 3e, 3f, 3j, 3k, 3l, LIITE 1).

#### 6.4.1 Palvelutarpeen arvioinnin haasteet

Palvelutarpeen arvioinnin haasteita kysyimme kysymyksellä 2b (LIITE 1). Työntekijöiden arvioidessa palvelutarpeen arvioinnin haasteita nousivat esiin *ammattilaisuus* ja *palvelurakenteeseen ja menetelmään liittyvät haasteet*. Ammatillisuus ilmeni asiakaslähtöisyytenä ja asenteellisuutena. Asiakaslähtöisyyden vivahteita olivat asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tottumattomuus päättää omista asioista.

*Miten saada aina selville ihmisen itsen näkemys siitä minkä hän juuri itse kokee tärkeäksi. Ja kuinka me muut hyväksymme ne asiat tärkeiksi.*

(vastaaja 6)

Asenteellisuuden vivahteita olivat välinpitämättömyys palvelutarpeen arviointia kohtaan ja asenteet.

*Asioita kyllä tiedostetaan (kuten ihanteena asiakkaan parempi kuuleminen, etenkin sellaisen henkilön, joka ei puheen kautta pysty itse kertomaan asioita), mutta niille ei tehdä mitään.*

(vastaaja 1)

Palvelurakenteeseen ja menetelmään liittyvät haasteet ilmenivät palvelurakenteen jäykkyytenä, menetelmän käyttönä ja ajankäyttönä. Palvelurakenteen jäykkyyden vivahteita olivat vaihtoehtojen niukkuus palveluissa, järjestelmän ongelmat ja perustelujen riittämättömyys.

*Tietysti se, että palvelutarpeet eivät aina vastaa tarjolla olevia palveluvaihtoehtoja.*

(vastaaja 7)

Menetelmän käytön vivahteita olivat saadun tiedon laatu, taustatietojen runsaus ja ristiriitaisuus ja tulevaisuuden huomioon ottaminen.

*Palvelutarvetta ei voida arvioida esim. em (puolistukturoidulla) kyselylomakkeella. Pitää ensin tuntea asiakkaan elämänpiiri.*

(vastaaja 9)

Ajankäytön vivahteita olivat ristiriidat ajankäytössä, ajankäytön rajallisuus ja ajoitus.

*Haasteena on myös se, että miten tukea tarvitsevan ihmisen palvelutarpeen arviointi tehdään riittävän nopeasti, mutta samalla riittävän kattavasti ja kokonaisvaltaisesti.*

(vastaaja 1)

#### 6.4.2 Nykyisen palvelutarpeen arvioinnin toimivuus

Kysyimme nykyisen arvioinnin toimivuutta vastaajilta sekä työntekijöiden näkökulmasta, että asiakkaiden näkökulmasta ajateltuna (kysymys 2c, LIITE 1).

**Työntekijöiden näkökulmasta** palvelutarpeen arvioinnin toimivuutta arvioitaessa vastauksista nousivat esiin *perusteellisuus* ja *asiakslähtöisyys*. Perusteellisuus ilmeni jäsennehtynä, laadukkuutena, moniammatillisuutena ja dokumentointina.

*Palveluratkaisut, sen perustelut ja polku tulee näkyväksi.*

(vastaaja 7)

Asiakslähtöisyys ilmeni laadukkuutena ja asiakslähtöisyytenä.

*Asiakkaan mielipide saattaa vaikuttaa siihen, mitä hänelle tapahtuu.*

(vastaaja 7)

Kun työntekijät arvioivat palvelutarpeen arvioinnin toimivuutta **asiakkaan näkökulmasta**, nousi esiin *asiakslähtöisyys* ja *asiakkaan oikeudet*. Asiakslähtöisyys ilmeni asiakkaan kohtaamisena, yksilöllisyytenä, pyrkimyksenä hyvään lopputulokseen ja mahdollisuutena mielipiteeseen.

*Työntekijän on tutustuttava asiakkaaseen perusteellisesti mikä parhaimmillaan takaa hyvin yksilöllisen ja hyvän palvelutarpeen arvioinnin.*

(vastaaja 2)

Asiakkaan oikeudet ilmenivät oikeusturvana ja perusteluina ratkaisuuina.

*Oikeusturva, saa vaikuttaa itseä koskeviin asioihin, saa päätökset, suunnitelmat, tiedot itselleen.*

(vastaaja 7)

#### 6.4.3 Nykyisen palvelutarpeen arvioinnin puutteet

Kysyimme nykyisin käytössä olevan palvelutarpeen arvioinnin puutteita samalla tavalla kuin toimiviakin asioita (kysymys 2d, LIITE 1). Pyysimme vastaajia arvioimaan sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta palvelutarpeen arvioinnin puutteita.

**Työntekijöiden näkökulmasta** palvelutarpeen arvioinnin puutteita arvioitaessa vastauksista nousi esiin *asenteellisuus, ajankäyttö ja vuorovaikutus*. Asenteellisuus ilmeni työvälineiden omaksumattomuutena, arvioinnin puutteellisuutena ja kuntien antamina reunaehdoina.

*Menetelmiä ja työvälineitä ei omaksuta helpolla oman työn tueksi.*

(vastaaja 1)

Ajankäytön ilmentymiä olivat sattumanvaraisuus ja ajanpuute.

*Tarpeet selvitetään nopeasti, mitä jää huomaamatta.*

(vastaaja 6)

Vuorovaikutuksesta ilmeni työvälinekeskeisyys, paljon ihmisiä paikalla ja ei tavata asiakasta.

*Asiakkaita ei ehdi itse tavata.*

(vastaaja 7)

**Asiakkaan näkökulmasta** arvioitaessa palvelutarpeen arvioinnin puutteita vastauksista nousi esiin *yksilöllisyys ja järjestelmälähtöisyys*. Yksilöllisyys ilmeni, että

YKS (yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely) aloitetaan liian myöhään, YKS on liian pienessä roolissa, palveluntarve jää täyttymättä ja asiakasta ei kuulla.

*Asiakkaalle SIS- arviointi on vaikea ymmärtää, vaikka on todella tärkeätä, että asiakas itse on kyselyssä mukana. Jo senkin takia, että muut muistavat, että arvioinnin kohde on tärkeä.*

(vastaaja 9)

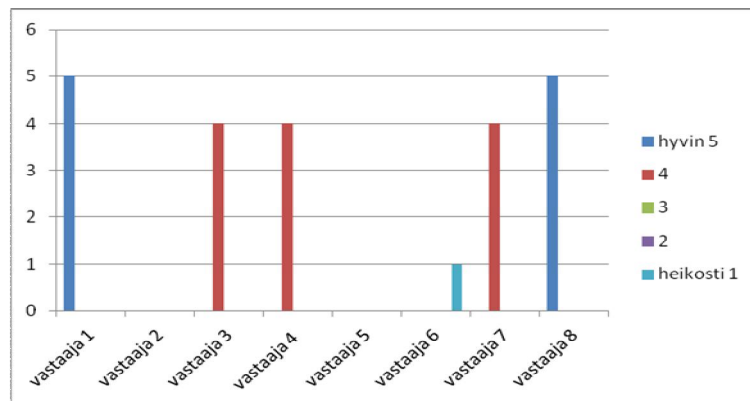
Järjestelmälähtöisyys ilmeni työntekijälähtöisyytenä ja järjestelmäkeskeisyytenä.

*Riippuvaista arvioivasta henkilöstä/henkilöistä ja näiden ammattitaidosta ja näkemyksistä.*

(vastaaja 2)

#### 6.4.4 SIS-arvioinnin osuus yksilöllisten tarpeiden esiin tuomisessa

Kuviossa 6 esitetään vastaukset yksilöllisten palvelutarpeiden esiin tulemiseen SIS-arvioinnissa koskevaan kysymykseen (kysymys 3g, LIITE 1.)



Kuvio 6. Yksilöllisten palvelutarpeiden esiin tuleminen

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että SIS-arvioinnilla saadaan näkyville asiakkaan yksilöllinen palvelun tarve. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että muitakin arviointimenetelmiä SIS-arvioinnin tueksi tarvitaan. Menetelmää käyttävällä hen-

kilökunnalla pitäisi olla hyvä perehdytys, koulutus ja kokemus menetelmän käyttöön, ennen kuin siitä on hyötyä asiakkaalle.

*SIS haastaa meitä pohtimaan, millaisen tuen avulla jokin toiminto on mahdollista ihmisen elämässä (vrt. keskustelu mitä asiakas osaa ja mitä ei).*

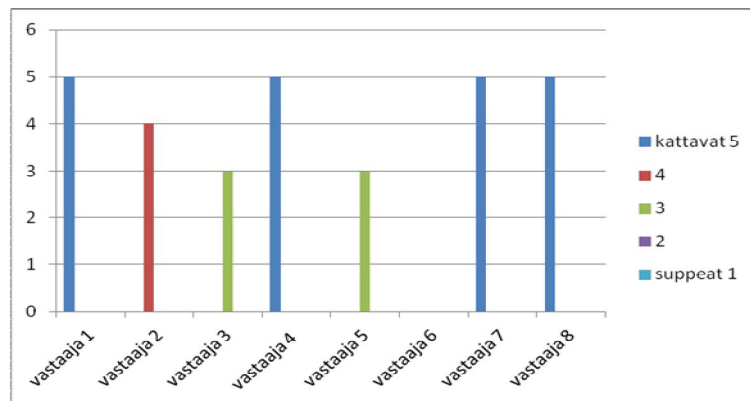
(vastaaja 1)

*Hyvin, varsinkin, kun hieno graafinen esitys puretaan maksajatahoille todellisesta tuen tarpeesta!*

(vastaaja 9)

#### 6.4.5 SIS-arviointilomakkeiston sisältöalueiden vastaavuus palvelutarpeen arviointiin

Kuviossa 7 esitetään vastaukset SIS-arvioinnin sisältöalueisiin koskevaan kysymykseen (kysymys 3e, LIITE 1.)



Kuvio 7. Sisältöalueiden vastaavuus palvelutarpeen arviointiin

Vastaajat arvioivat sisältöalueet pääsääntöisesti kattaviksi, monesta näkökulmasta asioita tarkasteleviksi. Koettiin hyväksi, kun arvioidaan muutakin kuin arjen askareita.

*Kattavat, mutta sekavat, väittämiä ja sisältöalueita pitää ”avata” esimerkein.*

(vastaaja 9)

Kysymykseen puuttuiko vastaajien mielestä sisältöalueista jotakin oleellista, saimme kolme vastausta, muut vastaajat jättivät tämän kysymyksen tyhjäksi. Vaikeavammaisen palvelutarpeen arviointiin lomakkeiston ei koettu olevan sopiva.

*Voi olla että yksilöllisesti puuttuu. Tarvitsisi hyvä perehtyminen ihmisen elämään ja hänen toimintakykyyn ja tärkeisiin asioihin.*

(vastaaja 6)

#### 6.4.6 SIS-arvioinnin edut

Kysymyksessä 3j (LIITE 1) selvitämme SIS-arvioinnin etuja työntekijöiden mielestä. Vastaukset SIS-arvioinnin eduista nostivat esiin *laadukkuuden* ja *yksilöllisyyden*. Laadukkuus ilmeni johdonmukaisuutena, laajuutena, läpinäkyvyytenä ja perustelevuutena.

*Laittaa miettimään palvelutarvetta laajemmin kuin vain liittyen arjen askareisiin.*

(vastaaja 6)

Yksilöllisyys ilmeni tulevaisuuteen suuntautuneisuutena, objektiivisuutena ja arkielämäisyytenä.

*SIS:n näkemys, että asiat ovat mahdollisia jokaiselle riittävän ja oikein kohdennetun tuen avulla.*

(vastaaja 1)

#### 6.4.7 SIS-arvioinnin kehitettävyyden

Vastaukset SIS-arvioinnin kehittämisestä (Kysymys 3k, LIITE 1) nostivat esiin *yksilöllisyyden* ja *menetelmän kehittämisen*. Yksilöllisyys ilmeni asiakaslähtöisyytenä ja luotettavuutena. Asiakaslähtöisyyden vivahteita olivat asiakkaan mukana olo, puhetta tukevat ja korvaavat menetelmät ja asiakaslähtöisyys.

*Miten asiakkaan pystyy heikompitasoista ottamaan mukaan, niin että on muutenkin läsnä kuin vain paikalla.*

(vastaaja 8)

Luotettavuuden vivahteita olivat yhdenmukaisuus ja luotettavuustutkimukset.

*Reliabiliteetti ja validiteetti tutkimukset Suomessa.*

(vastaaja 7)

Menetelmän kehittäminen ilmeni ohjeistuksena ja sovellettavuutena. Ohjeistuksen vivahteita olivat tapausesimerkit, yhdenmukaiset käytännöt, tarkennukset ohjeisiin, suomenkielinen versio ja työntekijöiden oppiminen.

*Ainakin, että oppisimme käyttämään ja tekisimme ne samalla tavalla.*

(vastaaja 6)

Sovellettavuuden vivahteita olivat kaikille vammaisryhmille sopivaksi, kulttuuriin soveltaminen, resurssien käyttö ja ei toimi ainoana välineenä.

*Tarvitsemme vielä paljon lisää haastattelu kokemusta, nimenomaan käytännön tilanteista tullutta, että SIS-haastattelu istuisi ”suomalaiseen suuhun”*

(vastaaja 1)

#### 6.4.8 SIS-arvioinnin vaikuttavuus palvelutarpeen arviointiin

Työntekijät kokivat SIS-arvioinnin muuttavan palvelutarpeen arviointia (Kysymys 3j, LIITE 1) *perustelevammaksi, yksilöllisemmäksi ja tuovan käyttöön uuden työkalun.* Perustelevuus ilmeni läpinäkyvyytenä ja vakuuttavuutena.

*Päittäjiä ja maksajatahoja vakuuttaa se, että asiakkaan tuen tarvetta ei kuvata vain verbaalisesti tyyliin ”asiakas tarvitsee apua hygieniassaan” vaan, kun voidaan kertoa, että asiakas tarvitsee (ja graafisesti kuvata) apua wc:käynneillä viisi kertaa päivässä, kym-*



*menen minuuttia kerrallaan, ja wc:n menemiseen ei riitä seuranta, kehoitus, osittain fyysinen tuki, vaan kaiken kattava fyysinen tuki.*  
(vastaaja 9)

Yksilöllisyys ilmeni uudenaikaisena ajatteluna, monipuolisuutena ja asiakaslähtöisyytenä.

*SIS vaatii onnistuakseen YKS-ajattelua ja sen kautta asiakkaan ääni tulee paremmin kuulluksi.*  
(vastaaja 5)

Uuden työkalun käyttö ilmeni työkaluina, uudistumisena ja yhdenmukaisuutena.

*Monien elämäntilanteiden esiin tuominen tuo uutta syvyyttä palvelutarpeen arviointiin (mietitään asioita joita ei aiemmin ole tultu mietti-neeksi).*  
(vastaaja 2)

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

*Meidän kehitysvammaisten henkilöiden  
hyvä elämä  
muodostuu samanlaisista asioista  
kuin kaikkien muidenkin ihmisten.*

*Myönnämme, että tarvitsemme  
muiden tukea, huolenpitoa ja välittämistä.  
Riippuvuuden toisista ihmisistä  
ei pitäisi tehdä meistä kuitenkaan vähemmän arvokkaita.*

*Katsomme, että tuki ja riippuvuus ovat  
ihmisiä yhdistäviä asioita, ei erottavia.*

*Meillä on huolia ja harmoja ja ongelmia,  
mutta niitä on kaikilla ihmisillä.*

*Vammaisuus ei ole este elää onnellista ja hyvää elämää.*

*Katsomme, että ihmisoikeuksien perustana ovat  
arvostus, oikeudenmukaisuus  
ja mahdollisuus hyvään elämään muiden joukossa.*  
(Me Itse ry 2012a.)

### 7.1 Työntekijöiden kokemukset SIS-arvioinnin käytöstä

Työntekijät kokevat SIS-arvioinnin olevan hankala käyttää, koska käytössä ei ole vielä virallista suomenkielistä versiota. Tämän hetkinen suomenkielinen käännös koetaan jäykäksi käytössä. Käännös on tehty suoraan englanninkielisestä versiosta ja kulttuurillisia näkemyseroja ei ole otettu vielä huomioon. Tämän työntekijät kokevat käännöksen haasteeksi. Osa työntekijöistä käytti ainoastaan englanninkielisiä lomakkeita, osa taas tukeutui käännösversioon englanninkielisen arviointias- teikon lisäksi. Käännöksen käyttö ja työntekijöiden omat tulkinnat englanninkieli- sestä versiosta lisäsivät epävarmuutta menetelmän käytössä ja antoivat erilaisten tulkintojen mahdollisuuksia. Tämä ongelma tarvitsee ratkaista yhdenmukaisilla käytännöillä ja virallisella suomenkielisellä käännöksellä. Wil Buntinx toteaa sähköpostissaan (2012), että SIS-arviointi on ammattitaitoisen henkilökunnan helpos- ti omaksuttavissa. Tämä varmasti vaatii ensin äidinkielellä olevan ja kulttuuriin sovitettun version.

SIS-arviointeja on tehty Suomessa vasta niin vähän, että työntekijöille ei ole syntynyt rutiinia tekemiseen. Tämä näkyy SIS-arviointiin kuluvana aikana, joka vielä tuntuu suurelta työntekijän työaikaan suhteutettuna. Rutiinin puuttuminen näkyy myös vaikeutena esittää kysymyksiä esimerkkien kautta asiakkaalle ja omaiselle niin, että he ymmärtävät mitä asiaa kussakin kohdassa pohditaan. SIS-arvioinnin tekeminen vaatii työntekijältä paljon perehtymistä ja ennakkovalmisteluja. Eteva kuntayhtymän tekemä arviointi SIS:n käytöstä (2010) kertoo samoista haasteista SIS-arvioinnin käytöstä. Silloinkin SIS-arvioinnin on todettu olevan työläs ja aikaa vievä. Työntekijät ovat kokeneet tarvitsevansa lisää koulutusta, jotta SIS-arvioinnin käyttö sujuisi heiltä paremmin.

SIS-arviointi on hyvin laaja ja perusteellisesti asiakkaan tuen tarvetta kuvaava. SIS-arvioinnin perusteellisuus tekee haastattelutilanteista asiakkaille pitkiä ja raskaita. Asiakkaan keskittymiskyky on rajallinen ja asiakas saattaa turhautua haastattelutilanteessa. SIS:n käytön arvioinnissa (2010) asiakkaat itse ovat arvioineet motivoituneisuuden ja jaksamisen hyväksi/erinomaiseksi (SIS:n käytön arviointi 2010). Kosken (2008) tutkimuksen tuloksissa palvelusuunnittelun haasteina pidettiin asiakkaan keskittymiskyvyn rajallisuutta. Sekä työntekijät, että asiakkaat olivat tyytyväisiä SIS-arvioinnista saatavaan tietoon. Tieto on laadukasta ja tietoa saadaan laajasti. Arvioinnilla mennään asiakkaan elämässä syvemmälle kuin pelkkiin arkiaskareisiin. Tämä on mahdollisesti uutta vammaisten tuen tarvetta arvioitaessa.

Vaikeavammaisten palvelutarpeen arviointiin lomakkeiston ei koettu olevan sopiva. Yhtenä ongelmallisena seikkana työntekijät mainitsivat yhteisen kielen puuttumisen. Sama tulos on saatu esiin SIS:n käytön arvioinnissa (2010). Myös Uudenmaan erityispalvelut kuntayhtymän asumispalveluiden konsensustyöryhmä piti asiakkaiden oman mielipiteen esiin saamista haasteellisena. Työryhmä piti kuitenkin asiakkaan oman toiveen esille saamista tärkeänä. (Hintsala 2008, 12–20.)

## 7.2 Asiakkaiden kokemukset SIS-arvioinnin käytöstä

Asiakkaiden kokemuksia SIS-arvioinnista kertyi meille usealla eri tavalla. Työntekijät vastasivat omissa kyselylomakkeissaan kysymykseen, miten he kokevat asiakkaan kokeneen SIS-arvioinnin. Lisäksi työntekijät kirjasivat kyselylomakkeelle asiakkaalta saadun suoran palautteen. Työntekijät vastasivat asiakasta koskeviin kysymyksiin sekä asiakkaan että omaisen äänellä. Aineisto sisälsi yhden asiakkaan kyselyvastauksen.

Työntekijöiden mielestä vammaiset asiakkaat kokivat SIS-arvioinnin sekä positiivisena että toisaalta haastavana. Asiakkaat kokivat SIS-arvioinnin mahdollisuutena kertoa omasta elämästään ja mahdollisuutena muutoksen syntymiseen. Henkilökohtaisen budjetoinnin tilannekatsauksessa (Personal budgets: taking stock, moving forward 2011, 3–9) asiakkaat, jotka olivat siirtyneet pakettipalveluista henkilökohtaiseen budjetointiin, antoivat positiivista palautetta muutoksesta. Tilannekatsauksessa positiivisten kokemusten katsottiin johtuvat asiakkaan vaikutusvallan kasvusta koskien hänen asioitaan. Asiakkaat kokivat, että heitä arvostetaan ihmisinä enemmän ja heitä halutaan tukea kohti itsenäisyyttä.

SIS-arvioinnin pituus nähtiin haasteeksi keskittymisvaikeuksien muodossa. Kaikissa arvioinneissa asiakas ei ollut mukana lainkaan, näistä asiakkaista osa oli vaikeavammaisia asiakkaita. Hännisen (2007, 13) mukaan palveluohjaus toimii parhaillaan asiakasta voimaannuttava asiana. Kun asiakkaan kanssa toistuvasti yhdessä etsitään vaihtoehtoja ja ratkaisuja haasteisiin, lisätään asiakkaan voimavaroja ja uskoa tulevaisuuteen. Tämä tapahtuu dialogisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Sama tulos on nähtävissä henkilökohtaisen budjetoinnin tilannekatsauksessa. Asiakkaat kehittivät keksimään luovia ratkaisuja palveluiden tarpeeseen ja tulivat tietoisiksi vaihtoehtoista, kun heillä oli käytössä henkilökohtainen budjetointi (Personal budgets: taking stock, moving forward 2011, 6).

Työntekijöiden mielestä omaiset ovat olleet innokkaasti mukana SIS-arvioinneissa. Omaisten kanssa on syntynyt hyvää keskustelua ja omaiset ovat kokeneet tilanteet tärkeinä. Toisaalta omaiset myös kokivat, että näitä asioita on käsitelty jo liiaksikin.

Vammaisilta asiakkailta ja omaisilta saadut palautteet olivat ristiriitaisia. Osa omaisista pohti SIS-arvioinnin merkitystä ja tarpeellisuutta. Osa piti SIS-arviointia hyvin tärkeänä keinona saada kuuluviin asioita, joita ei ole ennen kuultu. Vammaiset asiakkaat antoivat palautetta SIS-arvioinnin kestosta, se oli raskas käydä läpi. Vammainen asiakas koki SIS-arvioinnin yksilöllisenä ja häntä arvostavana tilanteena, jossa hänen mielipidettään kuunneltiin. Toiminta, jossa kuunnellaan asiakasta haastavassakin tilanteessa, on eettisesti kestävä. Asiakkaan kuunteleminen on viesti, että asiakas hyväksytään aidosti (Arki, arvot, elämä, etiikka 2010, 15). Asiakkaan tarpeiden kuunteleminen on hyvän palvelusuunnitelun lähtökohta (Hänninen 2007, 47). Hämäläisen (2005, 62) mukaan subjektina oleminen on vaikuttamista omaan elämänsäkuun ja vastuun ottamista. Ihmisen subjektiutta voidaan vahvistaa parhaiten kohtelemalla ihmistä subjektina. Tämä tulee esiin vammaisen henkilön vastauksissa. Saadessaan päättää omista asioistaan ja vaikuttaa omaan elämäänsä, myös tyytyväisyys ja kokemukset arvokkuudesta lisääntyvät. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet velvoittavat työntekijää vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja korostavat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin asioihin. (Arki, arvot, elämä, etiikka 2010, 8.)

### 7.3 SIS-arvioinnin toimivuus osana palvelutarpeen arviointia Suomessa

Palvelutarpeen haasteiksi työntekijät ilmaisivat asiakkaan kuulemisen. Saman haasteen ovat löytäneet Hintsala (2008) ja Koski (2008). Asiakkaat eivät ole tottuneet haluamaan ja päättämään omista asioistaan, koska heidän mielipidettään ei ole juurikaan kysytty aikaisemmassa kehitysvammahuollon kulttuurissa. Asiakas ei kaikissa SIS-arviointitilanteissa ollut paikalla lainkaan. Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen (2009, 111) epäilevät asiakkaiden tarpeiden määrittelyn ja resurssien kohdentamisen jäävän asiantuntijakeskeiseksi, jos asiakkaat eivät ole osallisina palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Sosiaalipedagogisesti orientoituneessa työssä tärkeää on aito kohtaaminen. Varsinkin silloin, kun henkilön subjektiutta on puutteellista, kuten se vammaistyössä usein on, on tärkeää kohdata ihminen dialogisesti ja kohdella häntä subjektina. Dialogisessa kohtaamisessa

ihminen kohdataan tasavertaisessa minä-sinä-suhteessa. Tällainen suhde erityisesti vahvistaa subjektiutta. (Hämäläinen 2005, 68.) Palvelutarpeen arvioinnin haasteena ovat opinnäytetyömme tulosten mukaan asiakkaan kohtaaminen dialogisesti ja subjektiuden aito vahvistaminen. Tämä sama haaste tuli esiin Hännisen (2007, 47) palveluohjauksen kirjallisuuskatsauksessa. Hyviin tuloksiin pääseminen edellyttää aitoa kohtaamista.

Työntekijät pohtivat, että hyväksymmekö asiakkaan kokemukset ja mielipiteet tärkeiksi. Asiakkaan ääni on tärkeää saada kuulluksi, mutta se ei vielä riitä. Asiakkaan ääntä pitää myös arvostaa ja haluta kuulla asiakkaan ääni oikeasti. Hämäläinen toteaa kirjassaan (2005, 72), jos tavoitteena on edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuuta, niin ei ole mahdollista mestaroida ylhäältäpäin ihmisen elämää. Sosiaalialan ammattilaisten eettisten ohjeiden mukaan valta voi työntekijästä tuntua vähäiseltä, mutta olla asiakkaalle merkityksellistä. Valta on aina olemassa asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. (Arvot, asenteet, elämä, etiikka 2010, 12.) Vallankäyttöä on asiakkaan kokemusten ja mielipiteiden hyväksyminen tai hyväksymättä jättäminen.

Haasteena palveluiden järjestämisessä on nykyisen palvelujärjestelmän yksioikaisuus. Aina ei löydy asiakkaalle sopivinta vaihtoehtoa. Kosken (2008) tutkimuksessa asiakkaiden omaiset kokivat, ettei nykyisessä palvelujärjestelmässä ole mahdollista löytää kaikille parasta mahdollista ratkaisua. Samassa tutkimuksessa työntekijät näkivät palvelusuunnittelun haasteena sen, ettei kaikille asiakkaille löydy sopivaa palvelua. Osassa opinnäytetyömme aineiston työntekijöiden vastauksista nousi ilmaan SIS-arvioinnin tuoma mahdollisuus kehittää suomalaista palvelujärjestelmää yksilöllisemmäksi ja kohti henkilökohtaisten budjetointia. Eteva palveluintegraattoriksi esiselvityksen (2010) mukaan Englannissa on käytössä henkilökohtaisen budjetoinnin malli, joka on asiakaslähtöisempi ja taloudellisempi kuin Suomessa oleva järjestelmä. Hänninen (2007, 47) tuo kirjallisuuskatsauksessaan ilmi, että palveluohjauksen yhden tehtävän voidaan katsoa olevan palvelujärjestelmän epäkohtien esille tuominen.

Nykyisessä palvelujärjestelmässä asiakkaan elämän muutoksiin suhtaudutaan järjestelmälähtöisesti, jolloin esimerkiksi asiakkaan asuinpaikka voidaan päättää

ilman asiakkaan suostumusta. Asiakkaiden sijoittuminen palveluihin voi tapahtua ilman perusteellista selvitystä ja nopeasti, tällöin palvelu johon asiakas sijoitetaan, ei välttämättä olekaan asiakkaalle sopivin. Palvelutarpeen arvioinnissa oikea ajoitus nousee tärkeäksi. Arviointi tulisi tehdä hyvissä ajoin ennen palveluihin tuleamista ja riittävän perusteellisesti, ettei arvioinnissa jää oleellisia asioita huomaamatta. Nämä palvelutarpeen ajoitukseen liittyvät haasteet nousivat esiin opinnäytetyömme tuloksista.

Opinnäytetyömme tulosten mukaan onnistunut palvelutarpeen arviointi on asiakaslähtöinen, yksilöllinen ja perusteellinen. Asiakaslähtöisyyttä on arvioinnin tapahtuminen asiakkaan omassa elämänpiirissä ja asiakkaan ollessa läsnä arvioinnin subjektina. Palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla myös jäsennehtyä ja läpinäkyvää, koska palvelutarpeen arviointia käytetään palveluiden järjestämisen perusteena. Hyvin tehty arviointi vakuuttaa palveluiden päätöksen teosta vastaavia tahoja palveluiden tarpeellisuudesta ja laadusta. Onnistuneen palvelutarpeen arvioinnin haasteiksi nousevat aika ja työvälinekeskeisyys. Palvelutarpeen arviointi voidaan kiireessä käsittää vain pariksi rastiksi lomakkeessa, jolloin asiakkaan elämään ei päästä oikeasti sisälle. Hänninen (2008, 13, 47) toteaa onnistuneen palveluohjauksen olevan asiakaslähtöistä. Palveluohjaus on asiakasta voimaannuttavaa, jolloin palveluohjauksen yksi tavoite on asiakkaan itsemääräämisoikeuden lisääminen. Palveluohjaus tapahtuu tällöin asiakkaan kanssa kunnioittavassa vuorovaikutussuhteessa.

SIS-arvioinnin sisältöalueiden nähtiin olevan pääsääntöisesti kattavia. Asioita tarkastellaan SIS-arvioinnissa monesta näkökulmasta ja otetaan huomioon asiakkaan elämä kokonaisvaltaisesti. Työntekijät näkivät SIS-arvioinnin etuna sen yletymisen arkielämän ulkopuolelle. Työntekijöistä suurin osa näki SIS-arvioinnin tuovan esiin yksilöllisen palvelutarpeen hyvin. Yksilökeskeisen suunnitelmatyöskentelyn koettiin tukevan SIS-arviointia asiakkaan yksilöllisten tarpeiden esille tuomisessa. SIS-arviointi tuo näkyväksi sen tuen millä jokin toiminto mahdollistuu asiakkaan elämässä. Mikään ei ole mahdotonta oikean tuen avulla. Yhdistelemällä SIS-arviointi ja yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely päästäisiin hyvin lähelle henkilön todellista tuen tarvetta.

Työntekijöiden asenteellisuus on yksi palvelutarpeen arvioinnin haasteista. Ei haluta tehdä paljon aikaa vievää arviointia, ei nähdä arvioinnista tulevan hyötyä ja pelätään työmäärän lisääntymistä. Uuden menetelmän käyttöönotto on aina työlästä ja on luonnollista, että se herättää myös vastustusta, koska vakiintunut tilanne on työntekijälle turvallinen ja puolustamisen arvoinen. Muutosvastarinnasta voi syntyä positiivisia vaikutuksia, koska se synnyttää keskustelua ja asioita joudutaan perustelemaan avoimesti. Liian voimakas muutosvastarinta hidastaa uuden asian käyttöönottoa ja voi vaarantaa koko hankkeen. (Kosonen, Buharist, Kesäjärvi, Kymäläinen, Lehtonen, Salonen & Tanskanen 1999, 59–63.)

SIS-arvioinnin haasteena on työntekijöiden vastausten perusteella ajankäyttö. Saadakseen asiakkaasta perustellun kuvan, on varattava aikaa palvelutarpeen arviointiin. SIS-arvioinnin sujuva käyttö vaatii perehtymistä ja kokemusta arvioinnin käytöstä. Ajankäyttö tulisi huomioida työnantajan puolesta resurssien kohdentamisena, sekä ajallisesti että rahallisesti.

SIS-arvioinnin eduiksi työntekijät näkivät sen laajuuden, läpinäkyvyyden, johdonmukaisuuden ja perusteellisuuden. SIS-arvioinnin jäsenelty kokonaisuus jättää vähemmän tilaa työntekijän vaikutukselle arvioinnissa. Tämä nähtiin hyvänä asiana, koska näin arvioinneista tulee tasalaatuisempia.

SIS-arvioinnin eduiksi nähtiin työntekijöiden perehtyneisyyden vaatimus. SIS-arvioinnin ohjeet vaativat vähintään 4-vuotista tutkintoa arviointia tekevilä työntekijöiltä. SIS-arvioinnin ohjeet edellyttävät myös, että lähityöntekijät, jotka osallistuvat arvioinnin tekemiseen tuntevat ihmisen vähintään kolmen kuukauden ajalta ja ovat olleet paljon tekemisissä arvioitavan henkilön kanssa. Tätä ajatusta tukee Hovi-Pulsan (2011, 82–88) pohdinnat lisensiaatintutkimuksessaan. Sosiaalipedagogiseen ammattitaitoon kuuluu hyväksyä ihmisten subjektiivinen näkemys itsestään ja integraation ongelmista. Tällainen ymmärrys ei ole mahdollista saavuttaa yhdellä asiakastapaamisella, vaan pitkäkestoisella työskentelyllä, jossa pyritään ymmärtämään ihmisen arkea. Ihmisen oma kokemus elämästä voi olla aivan erilainen, kuin miltä elämä näyttäyty työntekijöille. Tällöin ei ole oleellista se kumman näkemys on oikea ja kumman väärä, vaan oleellista on löytää yhteinen näkemys elämästä.



SIS-arvioinnin käyttökelpoisuuteen vaikuttavat vielä hyvin paljon kulttuurilliset seikat. Arviointia ei ole vielä tarpeeksi sovitettu suomalaiseen yhteiskuntaan sopivaksi. Huolellinen käännöstyö, jossa mietitään kysymysten asettelua suomalaisessa arjessa esimerkkien avulla, lisääisi SIS-arvioinnin käytettävyyttä osana palvelutarpeen arviointia. Koska SIS-arvioinnin kysymykset voivat olla työntekijöillekin vaikeita sisäistää suomeksi, niiden esittäminen asiakkaille on haastavaa. Työntekijät toivovat työnsä tueksi kuvakommunikaation keinoja. Kuvakommunikaation menetelmin tehdyt apukysymykset varmasti helpottaisivat asiakkaiden ja työntekijän vuorovaikutusta ja mahdollisesti auttaisivat asiakasta jaksamaan muuten raskasta SIS-arviointia. Eteva palveluintegraattoriksi esiselvityksessä (2010) palvelutarpeen arvioinnin haasteeksi nousi sopivan kommunikaatiomenetelmän löytäminen, jotta asiakas tulisi kuulluksi häntä koskevissa asioissa. Saman asian huomasi Koski (2008) tutkimuksessaan. Palvelusuunnittelussa asiakkaan mielipiteen selvittämisen haasteena on yhteisen kommunikaatiokeinon puuttuminen.

Työntekijöistä yksi koki, ettei SIS-arviointi sovi ainoaksi menetelmäksi, vaan rinnalle tarvitaan mm. Psytoa ja Keta edelleen. SIS-arvioinnin sovellettavuus muille vammaisryhmille ja vaikeasti kehitysvammaisille on haaste SIS-arvioinnin käytettävyydessä. Eteva palveluintegraattoriksi esiselvitys (2010) hankkeen tuloksissa todettiin, että palvelutarpeen arvioinnissa tulisi olla käytössä useammasta menetelmästä koottu salkku yksittäisen arviointimenetelmän tilalla. Hollantilainen Wil Buntinx toteaa kokemuksensa perusteella SIS-arvioinnin olevan hyvä täydentävä väline arvioitaessa kehitysvammaisten tuen tarvetta (Buntinx 2012).

Työntekijät kokivat SIS-arvioinnin muuttavan palvelutarpeen arviointia perusteleammaksi ja yksilöllisemmäksi. Parhaimmillaan SIS-arviointi haastaa pois perinteisesti mallista, jossa nähtiin vain vammaisen puutteet ja asiat joihin hän ei kykene. SIS-arviointi parhaillaan maksaa itsensä takaisin, kun asiakkaalle voidaan suunnitella yksilöllisesti palvelut eikä häntä ”ylihoideta”. Hämäläisen mukaan (2004, 70) ihminen rakentaa identiteettiään vuorovaikutuksessa muiden kanssa sekä suhteessa yhteiskuntaan ja yhteisöihin. Ihmisen identiteettiä esim. vammaisena voidaan vahvistaa tarkoittamatta sitä. Jottei näin kävisi, tulisi kiinnittää huomiota hyviin puoliin. On tärkeä ohjata ihminen tunnistamaan olemassa olevat

voimavarat ja käyttämään niitä oman elämänkulkunsa vaikuttamiseen. Tuen tarpeen arvioinnissa sekä palvelusuunnittelussa voimavarojen tunnistaminen on äärimmäisen tärkeitä. Ei ole järkevää kenenkään kannalta ylihoitaa vammaista ihmistä. On taloudellista käyttää henkilön omia voimavaroja mahdollisimman hyvin hyödyksi, tämä on myös henkilölle itselleen mielekästä ja lisää tyytyväisyyttä. Englannissa on tiukassa taloustilanteessa ajateltu resurssien optimoimisen olevan tärkeitä. Tähän pyritään henkilökohtaisella budjetoinnilla. Haasteena Englannissa (niin kuin myös meillä) on, että palveluiden tarjontaa pitäisi kehittää vielä monipuolisemmaksi, jotta kaikille löytyisi juuri se oikein mitoitettu tuki. (Personal budgets: taking stock, moving forward 2011, 3.)

#### 7.4 SIS-arvioinnin vahvuudet ja kehittämishaasteet

Opinnäytetyötä tehdessämme meille nousi tunne, että Suomessa vammaisten palvelusuunnittelussa on vielä järjestelmäkeskeisyyden piirteitä. Suunnittelussa korostuu asiantuntijoiden tekemät arviot, kuten epikriisit ja toimintakyvyn mittarit, ja näiden arvioiden perusteella palvelusuunnittelussa etsitään palveluja johon henkilö parhaiten sijoittuisi (Hintsala & Rajaniemi 2010, 9). Tätä kuvaa mielestämme esimerkiksi työntekijöiden vastaukset siitä, ettei kaikille löydy sopivaa palvelua. Järjestelmäkeskeisessä ajattelussa perustellaan toimintaa taloudellisuudella, toiminnan sujuvuudella ja sillä ettei järjestelmä taivu yksilön tarpeisiin (Hintsala & Rajaniemi 2010, 9). Näitä piirteitä oli mielestämme nähtävissä opinnäytetyömme vastauksissa. Asiantuntijakeskeinen tarpeiden määrittely on erityisen ongelmallista silloin, kun asiakkaan sekä työntekijän tarpeet ja odotukset ovat ristiriidassa keskenään (Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 111).

Yksilökeskeisessä ajattelussa sen sijaan henkilö itse kertoo miten haluaa elämänsä viettää ja missä hän tarvitsee tukea. Palveluiden suunnittelu tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa, ja suunnittelun tuloksena asiakas saa tuen haluamiinsa asioihin, haluamaansa aikaan ja haluamassaan paikassa. (Hintsala & Rajaniemi 2010, 9.) Mielestämme SIS-arvioinnilla on mahdollista päästä lähemmäksi yksilökeskeistä palvelusuunnittelua. Yksilökeskeisessä palvelusuunnittelussa valtaa siirretään

tietoisesti kohti asiakasta (Hintsala & Rajaniemi 2010, 9). Tämä on mielestämme niin tärkeä asia, että SIS-arvioinnin käytön kehittämiseen kannattaa satsata resursseja.

Mielestämme SIS-arvioinnin laajuus on nimenomaan SIS-arvioinnin vahvuus. Näemme riskiä siinä, jos SIS-arviointia kehitetään yksinkertaisempaan ja lyhyempään muotoon. Meille heräsi ajatuksia siitä, miten SIS-arviointia voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi ilman, että SIS-arvioinnin laajuudesta ja tarkkuudesta tarvitsi tinkiä: Voiko sen sisältöalueita mahdollisesti tiivistää, jolloin se olisi helpompi asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Onko SIS-arviointia mahdollisuus kehittää arkilähtöisemmäksi, jolloin arviointi voi tapahtua osana asiakkaan arkea. Haastattelutilanteiden jakaminen useampaan osioon, voisi myös auttaa asiakasta jaksamaan tilanteet paremmin. On kuitenkin äärimmäisen tärkeää, että asiakas on paikalla ja häntä kuullaan arviointia tehdessä. Näin ei kuitenkaan aina ollut.

Englannissa tehdyssä henkilökohtaisen budjetoinnin selvityksessä oli mielestämme mielenkiintoista se, kuinka asiakasta kuuntelemalla hänen kykynsä ratkaista itse ongelmiaan lisääntyi. Uskomme, että ottamalla asiakas aktiivisesti mukaan palvelutarpeen arvioinnin joka vaiheeseen, vahvistetaan asiakkaan subjektiivista ja päästään kokoajan lähemmäksi sitä tavoitetta, että asiakas voi tuen avulla itse määritellä tarvitsemansa palvelut ja valita näiden tuottajat. Haasteena mielestämme tällä hetkellä tuen tarpeen arvioinnissa ja siitä eteenpäin myös palvelutarpeen arvioinnissa on, miten saadaan asiakas enemmän mukaan ja tuntemaan olonsa luontevaksi näissä tilanteissa. SIS-arviointi haastaa miettimään palveluiden tarvetta laajana kokonaisuutena. Palveluiden tarvetta arvioitaessa tulisi ottaa huomioon vammaisen henkilön koko elämänpiiri ja sen voimavarat. Palveluita mietittäessä tulisi muistaa omaisten, ystävien, kolmannen sektorin voimavarat, ei pelkästään kunnallisia palveluita. On mielestämme tärkeää muistaa, että kaikkea palvelun tarvetta ei tarvitse kattaa kuntien järjestämillä palveluilla, vaan ratkaisuissa pitää olla luovia ja huomioida ympäröivät voimavarat.

Toisten liiallinen holhoaminen, paternalismi, on sosiaalipedagogiikan tärkeimpiä eettisiä kysymyksiä. Eettisesti hyväksyttynä paternalismia voidaan pitää tilanteessa, jossa kehitysvammaista suojellaan omilta huonoilta valinnoilta, jos hän ei itse

ymmärrä itselleen aiheuttavaa vahinkoa. (Launonen & Puolimatka 1999, 17.) Tämä ajattelu tuntuu vaaralliselta. On liian helppoa perustella ratkaisuja sillä, että vammaiset eivät itse ymmärrä omaa parastaan. Vammaisellakin pitää olla mahdollisuus tehdä virhearviointia ja oppia niistä tulevista seurauksista. Onko työntekijöillä mahdollisuus piiloutua oletetun riskin taakse, jotta he eivät joudu poistumaan omalta mukavuusalueeltaan?

SIS-arvioinnin käyttöönoton haasteina ovat mielestämme resurssikysymykset. Arvioinnin tekeminen vie paljon aikaa, koska arviointi on muutakin kuin asiakkaalle ja hänen lähi-ihmisilleen tehtävä haastattelu. Ennakkovalmisteluina työntekijä tutustuu asiakkaan taustatietoihin, miettii sopivia apukysymyksiä ym. Nämä ennakkovalmistelut vievät aikaa. Aikaa menee myös matkustamiseen ja arvioinnin pisteyttämiseen ja sanalliseen purkamiseen. Myös palautteen antaminen asiakkaalle vie aikaa. SIS-arviointia käyttävän organisaation on tehtävä linjaukset ajankäytöstä ja arvioinnin kustannuksista.

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen käyttöä SIS-arvioinnin toteuttamisessa tulee kehittää. SIS-arvioinnista tulisi tehdä kuvallinen versio, jossa ainakin esimerkkien avulla avattaisiin kysymyksiä asiakkaalle. Tällä hetkellä yhteisen kielen puuttuminen voi mielestämme johtaa arvailuihin, joissa työntekijät (niin haastattelun tekijät kuin lähityöntekijät) arvailevat asiakkaan mielipidettä. Talking Mats -keskustelumattoja voisi mielestämme käyttää SIS-arvioinnin tukena. Kehitysvammaliiton Pienestä kiinni- tutkimuksessa käytettiin asiakkaiden mielipiteen esille tuomiseen Talking Mats -keskustelumattoja (Hirsijärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 118). Talking Mats- keskustelumatto on kehitetty tukemaan mielipiteen esille tuomista ja keskusteluun osallistumista silloin, kun asiakas hyötyy puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä. Asiakkaan tulee tunnistaa näkemänsä kuvat ja pystyä ymmärtämään vähintään kaksi avainsanaa, jotta Talking Mats- keskustelumaton käyttö on mahdollista. Talking Mats -keskustelumattoja voi käyttää mm. tavoitteiden asettelussa, asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa, tulosten arvioinnissa ja asiakkaan oman elämän asioiden pohtimisessa. (Papunet 2012.) Pienestä kiinni- tutkimuksessa huomattiin Talking Mats- keskustelumaton käytön haasteena asiakkaan kuvien ymmärtämis- kyky. Tällä tarkoitetaan sitä, että määritteleekö asiakas tietyn kuvan samaa tar-

koittavaksi kuin työntekijä. SIS-arvioinnissa on työntekijöille annettu kriteeri, kuinka kauan heidän on pitänyt tuntea asiakas, josta arviota tehdään. Tämä mielestämme tukee Talking Mats- keskustelumaton käyttöä SIS-arvioinnissa, sillä asiakkaan tunteva ja hänen kanssaan paljon yhdessä ollut työntekijä osaa varmasti valita Talking Mats -keskustelumaton käyttöön kuvat, jotka ovat asiakkaalle tuttuja ja joiden merkitys asiakkaalle tiedetään. Hirsijärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen (2009) toteavat Talking Mats -keskustelumaton käytössä parhaimman vuorovaikutuksen syntyvän, kun kysymykset esitetään avoimesti ja ilman ennakkoletuksia vastauksista.

Mietimme opinnäytetyötä tehdessämme kenen ääni SIS-arvioinnissa kuuluu eniten. Asiakas ei ole tottunut tuomaan esille mielipidettään eikä puolustamaan sitä, jääkö hän vahvempien jalkoihin. Arviointia tehdessä on asiakkaan lisäksi äänessä omaiset ja lähityöntekijät. Tulevatko kaikkien äänet tasavertaisesti kuulluksi? Työntekijän ja asiakkaan välillä on aina valtasuhde. Työntekijällä on usein päällekkäin kaksi roolia: auttaja ja kontrolloija. Näissä tilanteissa työntekijän on erityisen tärkeä tunnistaa valtasuhde hänen ja asiakkaan välillä. Aina asiakkaalle ei löydy sopivaa ratkaisua käytössä olevista palveluista. Silloin työntekijät tulee toimia pienemmän pahan periaatteella. (Arki, arvot, elämä, etiikka 2010, 12–13.)

SIS-arviointi on laaja ja aikaa vievä, kuten on tullut esiin työntekijöiden ja asiakkaiden vastauksissa. Mietimme miten tätä arviointia hyödynnetään jatkossa. Onko vaarana, että arviointi jää vain osaksi asiakkaan papereita ja päättyy kansioon? Arviointia suunniteltaessa tulisi olla määritelty tarkoitus, jonka vuoksi arviointia tehdään, jotta ei arvioida vain arvioinnin ilosta. Arviointiin käytetään paljon resursseja, jotka kuluva hukkaan, jos arviointi tehdään huolimattomasti ja ilman käyttötarkoitusta. Asiakkaan aito kohtaaminen kannattaa, sillä resursseja kuluu yhtä paljon huonosti kuin hyvin tehtyyn arvioon. Asiakkaan kannalta huonosti tehty arviointi ei ole minkään arvoinen, mutta hyvin tehdyssä arvioinnissa hänen elämäänsä suunnitellaan eteenpäin häntä kunnioittaen ja kuunnellen.

Tuloksissa työntekijät kertoivat, että omaiset turhautuvat, koska eivät ymmärrä SIS-arvioinnin tarkoitusta ja siitä tulevia hyötyjä. Myös Kosken (2008) tutkimuksessa nousee esiin, että omaisilla ei aina ole käsitystä mitä on palvelusuunnittelu.

Tämä herätti meissä ajatuksia, että onko omaiselle avattu tarpeeksi SIS-arvioinnin merkityksestä hänen vammaiselle läheiselleen. Ammattitaitoinen työntekijä näkee oman työnsä niin arvokkaaksi, että kantaa vastuun tiedon jakamisesta omaiselle. Voiko olla niin, että työntekijä ei itsekään usko SIS-arvioinnin etuihin tai vastustaa uutta arviointimenetelmää niin paljon, että tämä vaikuttaa häneen ammatillisuuteensa ja tätä kautta omaisen kohtaamiseen. On mielestämme myös hyvän asiakaspalvelun lähtökohta, että asiakas ja omaiset tietävät oikeutensa. Palvelusuunnittelu on vammaistyössä perusasia, jonka pitäisi olla jokaiselle omaiselle selvillä.

Opinnäytetyömme tuloksista tuli meille hyvin ristiriitainen olo. Työntekijät kertoivat SIS-arvioinnin olevan aikaa vievä ja työläs eikä jokaisen asiakkaan henkilökohtaiseen tapaamiseen ole mahdollisuutta aikapulan vuoksi. Toisaalta kerrottiin epäkohtana resurssien vähyydestä, mutta samalla nähtiin palvelutarpeen ongelmaksi liian suuri työntekijämäärä, joka osallistuu asiakkaan palavereihin. Tämä on mielestämme mielenkiintoinen ristiriita, on samalla mahdollista laittaa useamman ihmisen työpanos samaan palaveriin ja toisaalta ei ole resursseja kohdata asiakasta. Hintsalan (2008) raportin mukaan asiakkaat kokivat, että palavereissa jossa päätetään heidän asioistaan, on liikaa ihmisiä paikalla. Asiakkaan on vaikea kertoa omista asioistaan, jos paikalla on suuri määrä ihmisiä. Asiakkaat halusivat raportin mukaan itse päättää, keitä on paikalla, kun heidän asioistaan päätetään. Ei siis ole ainakaan yksiselitteisesti asiakkaan tarpeista lähtevää, että paikalla on ihmisiä paljon. On varmasti paikallaan kehittää palvelusuunnittelua niin, että asiakkaan asioista vastaisi muutama vastuuihminen. Nämä ihmiset hoitaisivat tiedottamisen muille asiakkaan kanssa työskenteleville työntekijöille, samoin toisivat muiden työntekijöiden näkemyksiä asiakaspalaveriin. Kaikkien työntekijöiden ei tarvitse olla fyysisesti läsnä jokaisessa asiakaspalaverissa. Hyvä palvelusuunnittelu vaatii asiakasta kunnioittavan ilmapiirin (Hänninen 2007). Tämä ilmapiiri on varmasti helpompi luoda pienemmällä työntekijä määrällä. Asiakkaalle voi helposti tulla olo, kuin hän olisi altavastaaaja ja jollain tavalla puolustamassaan olemassa oloaan isoa koneistoa vastaan.

Miten saataisiin kehitysvammaisten oma ääni todella oikeasti kuuluviin? Ovathan aktiiviset Me Itse ry:n jäsenet omissa kannanotoissaan ottaneet kantaa tuen tar-

peen tunnistamiseen. Vammaisten toiveisiin ja unelmiin tulee Me Itse ry:n mukaan suhtautua vakavasti. Jokaisella on oikeus saada itselleen sopivat palvelut. Me Itse ry toivoo, ettei vammaisten palveluita suunniteltaisi ilman vammaisten kuulemistä. (Me Itse ry 2012 b.)

Jotta SIS-arviointi olisi käyttökelpoinen palvelutarpeen arvioinnin osana, tulee SIS-arvioinnin käyttöä kehittää vielä. Tarvitaan enemmän kokemuksia, koulutusta ja ohjeistusta SIS-arvioinnin käytöstä. SIS-arvioinnin käytöstä tulisi tehdä yhdenmukaiset sovitut toimintaohjeet. Esimerkiksi työntekijät kaipaavat ohjeistusta loppuraportin kirjoittamiseen, niin että raporteista tulisi yhdenmukaisia. Etevan tekemässä SIS:n käytön arvioinnissa (2010) tuli esiin samat haasteet.

## 8 POHDINTA

*Antakaa meille mahdollisuus tuntea,  
että voimme hallita elämäämme;*

*Olkaa ylpeitä meistä halutessamme itsenäistyä;*

*Älkää sitoko meitä tekemällä asioita puolestamme;*

*Antakaa meidän yrittää,  
antakaa meidän epäonnistua;*

*Ohjatkaa, tukekaa, luokaa haasteita,  
antakaa meidän ottaa sopivia riskejä,  
älkää holhotko meitä ikuisiksi lapsiksi;*

*Kohdelkaa meitä kuten kohtelisitte ketä tahansa  
vastaavan ikäistä ihmistä;*

*Aikuisena on vaikea aikuistua.*

(Me itse ry 2012b.)

### 8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusetiikka tarkoittaa hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamista (Vilka 2005, 29). Olemme omalta osaltamme pyrkineet noudattamaan näitä käytäntöjä tehdessämme tutkimuksellista opinnäytetyötämme. Olemme käyttäneet opinnäytetyössämme eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Tämä tarkoittaa sitä, että olemme toimineet Lahden ammattikorkeakoulun sovittujen toimintatapojen mukaisesti nojautessamme opinnäytetyömme tietoperustan laadukaisiin, tuoreisiin ja oman tieteenalamme tutkimuksiin ja kirjallisuuteen, käyttäen kuitenkin lähdekritiikkiä. Vilkan (2005, 30) mukaan hyvän tieteellisen käytännön noudattamista on tuoda tulokset esiin huolellisesti, rehellisesti ja tarkasti. Olemme pyrkineet tähän tuomalla esiin kaikki tutkimuksemme tulokset jättämättä mitään pois. Olemme verranneet tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Olemme tuoneet työhön esimerkin analyysitaulukosta ja aineistosta lisätäksemme tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

Olemme kunnioittaneet työssä aikaisempia tutkijoita ja heidän töitään tuomalla esiin aikaisempia tutkimuksia ja niiden tuloksia. Opinnäytetyömme luotettavuutta



olemme pyrkineet pitämään korkealla olemalla huolellisia lähdeviitteissä. Vilkan mukaan (2005, 32) tarkka lähteiden merkitseminen ja niihin viittaaminen ovat hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaista. Tutkimuksen avoimuuteen liittyvät tiedot tutkimuksen rahoitus, toimeksiantaja ja tutkijoiden suhde näihin (Vilka 2005, 33). Olemme sopineet työmme toimeksiantajan kanssa, että saamme tuoda toimeksiantajan työssä esille. Aloittaessamme työn tekemisen olimme molemmat toimeksiantajan palveluksessa, mutta työn valmistumisvaiheessa olimme molemmat jo siirtyneet uusien työnantajien palvelukseen.

Tutkimusetiikassa tärkeä kysymys on tutkimusaineiston säilyttäminen (Vilka 2005, 35). Tutkimuksellisen opinnäytetyömme tutkimusaineisto on opinnäytetyön tekemisen ajan säilytetty meidän huostassamme. Aineisto on heti keräämisen jälkeen säilytetty sellaiseen muotoon, että vastaajien henkilöllisyyttä ei voi niistä selvittää. Aineistoa on kuljetettu mahdollisimman vähän mukana. Tutkimushaastattelun nauhoite on hävitetty purkamisen jälkeen. Lomakekyselyn vastaukset hävitettiin purkamisen jälkeen Eteva kuntayhtymän hallintorakennuksen tietosuojaroska-astian kautta. Opinnäytetyössä olevasta analyysitaulukko esimerkistä ei ole mahdollista paikallistaa kenenkään vastaajan henkilöllisyyttä. Valmiin opinnäytetyön käyttöoikeudet omistavat tekijät ja Eteva kuntayhtymä. Tekijät ovat antaneet Eteva kuntayhtymälle kirjallisen luvan työn esittämiseen ja käyttämiseen jatkossa.

Kyselylomakkeiden käyttöön sisältyy muutamia eettisiä riskejä. Kyselylomakkeen suunnittelussa voidaan epäonnistua niin, että kysymykset eivät tuo vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kysymysten laatimisessa on riskinä, että kysymykset ovat johdattelevia tai niihin voi vastata vain yhdellä tavalla. Näitä ongelmia voidaan välttää testaamalla kyselylomake kriittisillä testaajilla. (Mäkinen 2006, 92–93). Olemme opinnäytetyötämme tehdessä käyttäneet paljon aikaa kyselylomakkeiden kysymysten laatimiseen. Kysymyksissä on vältetty ohjailevia tai vähän vastausvaihtoehtoja antavia kysymyksiä. Yhden kysymyksen kohdalla teimme virhearvioinnin ja vastaajalle jäi vastuu kysymyksen ymmärtämisestä. Olemme saaneet kyselylomakkeiden vastauksista aineistoa tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksellisen opinnäytetyömme tulokset eivät ole yleistettävissä. Opinnäytetyöhön vastanneiden määrä on pieni ja vastaukset kertovat vain opinnäytetyön

kyselyihin vastanneiden kokemuksia. Ei ole perusteita väittää, että opinnäytetyömme tulokset kertoisivat yksioikoisen totuuden SIS-arvioinnin käytöstä Suomessa. Opinnäytetyömme tuo esiin kokemukset SIS-arvioinnista Eteva kuntayhtymässä tällä hetkellä. Asiakkailta saimme kyselyyn vain yhden vastauksen. Asiakkaiden kokemukset SIS-arvioinnista perustuvat työntekijöiden havainnointiin ja heidän asiakkailta saamaan palautteeseen. Opinnäytetyömme olisi luotettavampi, jos olisimme saaneet enemmän vastauksia suoraan asiakkailta.

Opinnäytetyömme tulosten luotettavuutta heikentää meidän työn tekijöiden kokemattomuus tutkijoina. Tämä tutkimuksellinen opinnäytetyö on opiskeluihimme kuuluvat harjoitustyö ja sen arvo on meidän oman oppimisemme kannalta suurempi kuin työn tieteellinen arvo. Opinnäytetyön luotettavuuteen liittyy aina työntekijöiden arvomaailma. Eettisyys on meidän molempien toimintaa ohjaavaa arvoperusta ja se näkyy varmasti myös työn tuloksissa.

## 8.2 Tutkimuksen tekeminen

Yhteistyö työelämäyhteyden kanssa alkoi yhteydenotolla Eteva kuntayhtymän kehittämissuunnittelijaan. Hänen kanssaan pidettiin opinnäytetyöpalaveri Hämeenlinnan Virvelinrannassa 18.4.11. Palaverissa sovittiin yhdessä opinnäytetyön nimi ja lähtökohdat eli vammaispalveluhanke ja yksilökeskeinen suunnittelmatyöskentely. Yhdessä pohdittiin teoreettista viitekehystä, johon mielestämme kuuluivat: eettisyys, yksilökeskeinen suunnittelu ja vammaispalveluita koskevat lait. Yhteistyöorganisaatio selvitti meille työmme sijoittumista organisaation kehitystyössä. Eteva kuntayhtymällä oli tehtynä palveluintegraattoriselvitys, jonka tuloksena on saatu menetelmäsalkku erilaisista välineistä, joilla palvelutarvetta mitataan. Näistä lähtökohdista työmme tehtäväksi tuli arvioida, miten SIS-arviointi voi olla osa palvelutarpeen arviointia. Yhteistyö työelämäyhteyden kanssa on sujunut mielestämme loistavasti. Eteva kuntayhtymän yhteyshenkilö on tukenut meitä koko työn ajan. Häneltä olemme saaneet paljon ideoita, kannustusta, tukea ja käytännön ohjeita opinnäytetyön tekemiseen. Yhteyshenkilö on pitänyt meitä opinnäytetyöprosessin aikana ajan tasalla vammaispalveluhankkeen vaiheista. Opinnäytetyömme tutkimuksessa koimme vaikeuksia aineistonkeruussa, kun ky-

selylomakevastauksia ei palautunut määräajassa. Muistutusviestienkään jälkeen kohderyhmä ei reagoinut pyyntöihin vastata kyselyyn. Tämän ongelman kanssa painiessamme Eteva kuntayhtymän yhteyshenkilö tuli avuksi ja hänen avullaan saimme vihdoinkin aineiston kasaan. Ilman hänen työpanostaan opinnäytetyömme tekeminen olisi ollut huomattavasti vaikeampaa.

Parityöskentelymme on sujunut hyvin koko opinnäytetyöprosessin ajan. Jo opintojen alkuvaiheessa olimme huomanneet arvomaailmamme yhtenäiseksi ja opinnäytetyön tekeminen yhdessä tuntui luonnolliselta. Opinnäytetyötä tehdessämme emme ole törmänneet suuriin ristiriitoihin parityöskentelyssä, vaan onneksi ajatlemme lähes kaikista asioista samalla tavalla. Omien henkilökohtaisten elämän ja työelämän haasteiden vuoksi olemme olleet molemmat joskus hyvin väsyneitä opinnäytetyön tekemiseen. Kantava voima on ollut parityöskentelymme. Toisen ollessa väsynyt, on toinen kannatellut. Olemme ottaneet erilaisia vastuualueita opinnäytetyötä tehdessämme. Toinen meistä on hoitanut enemmän kontakteja opettajiin ja Eteva kuntayhtymään. Toinen taas on enemmän vastannut työn kirjoittamisesta. Opinnäytetyön tekeminen on tuntunut ajoittain hyvin raskaalta järjestelyiden vuoksi. Molempien vuorotyöt, pitkä välimatka ja perhetilanteet ovat olleet haasteita, joiden ratkaiseminen on ollut välillä hyvinkin työlästä. Ajoittain työtä on tehty ainoastaan sähköpostien ja puhelinten välityksellä. Opinnäytetyömme ei olisi sama työ, jos sen olisi tehnyt vain toinen meistä.

Opinnäytetyössä oli haastavaa tehdä kyselylomakkeet kolmelle eri vastaajaryhmälle. Työntekijöille suunnatun lomakkeen tekeminen oli haastavaa, koska halusimme saada vastauksista mahdollisimman paljon spontaania tekstiä. Hioimme kysymyksiä paljon ja mietimme saammeko näillä kysymyksillä vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tiedostimme kyselylomakkeen haasteet laadullisessa tutkimuksessa. Tekemällä haastattelut olisimme voineet esittää tarkentavia kysymyksiä ja ohjailla keskustelun suuntaa. Haastattelut olisivat olleet meistä molemmista luonnollisempi ja parempi valinta tähän työhön. Meille oli pettymys joutua luopumaan haastatteluista. Halusimme tehdä kyselylomakkeesta mahdollisimman hyvän ja onnistuimme siinä mielestämme hyvin. Kysymys 3c: Mitä mieltä olet arviointiin käytetystä ajasta ja lomakkeiston pituudesta, oli mielestämme epäonnistunut. Kysyimme siinä samassa kysymyksessä vahingossa kahta asiaa ja luonnollisesti

työntekijöiden oli vaikea vastata kysymykseen. Vilkka (2005, 88) toteaa *ja*-sanana olevan merkki huonosta kysymyksestä. Saimme kysymyksen laatuun nähden erinomaisia vastauksia.

Omaisten ja asiakkaiden kyselyt tehtiin hyvin paljon samanlaisiksi. Haimme niillä kokemuksia SIS-arvioinnista. Asiakkaiden kyselyn haasteena oli selkokieliisyys. Meillä oli etuna työkokemus kehitysvammaistyöstä. Pystyimme miettimään, millaisia kysymysten pitäisi olla omakohtaisten kokemusten kautta. Saimme vain yhden vastauksen asiakkaalta ja emme yhtään omaiselta. Tämä oli tietenkin pettymys. Syitä tähän oli varmasti kyselyn jakotapa. Kysely meni työntekijöiden kautta. Uskomme, että jos kysely olisi annettu henkilökohtaisesti omaiselle ja asiakkaalle olisi vastausprosentti ollut suurempi. Nyt kyselyn tarkoitus ja hyöty jäi omaiselle ja asiakkaalle epäselväksi. Emme myöskään tiedä kuinka monelle asiakkaalle ja omaiselle kyselymme välitettiin. Asiakkaan ja omaisten kokemukset tulivat työhömmme lähinnä työntekijöiden kautta. Mietimme, olisivatko vastaukset erilaisia, jos ne olisivat tulleet suoraan meille. Vaikuttaako palautteen antotapa ja kenelle se annetaan, palautteen laatuun?

Halusimme opinnäytetyöhömmme kuuluviin vammaisten ihmisen oman äänen. Mietimme pitkään, miten saisimme enemmän tätä ääntä kuuluviin työssämme. Omien kehitysvammaisten lastemme haastattelemisen tuntui meistä liian henkilökohtaiselta. Päädyimme ottamaan jokaisen pääotsikon alle Me itse ry:n kannanotoista ja julkilausumista lainauksia. Nämä lainaukset ovat suoria ja tulevat suoraan vammaisten ihmisten arjesta heidän omilla sanoillaan. Meille kannanottojen ja julkilausumien lukeminen oli hyvin silmiä avaavaa. Yhteiskunnassamme pidetään jollain tavalla yllä harhaa suvaitsevaisuudesta. Me itse ry:n julkilausumat ja kannanotot kertovat vammaisten kokemuksista suvaitsevaisuudesta, ahdasmielisyydestä ja palveluiden esteellisyydestä. Suurin este on silti meidän vammattomien ajatuksissa.

Tutkimuksellinen opinnäytetyömme on ollut meille ensisijaisesti kasvuprosessi. Työtä tehdessä olemme kasvaneet ihmisiä ja ammattilaisina. Työ on opettanut meille paljon projektityöskentelystä, suunnitelmallisuudesta ja kirjallisen työn

tekemisestä. Työn tekeminen on kasvattanut meidän epävarmuuden sietokykyämme.

Ammatillista kasvuamme olemme tarkastelleet sosionomikoulutuksen kompetensseihin peilaten (Opinto-opas 2008–2009.) Sosiaalialan eettinen osaaminen on ollut meille molemmille koulutuksen alusta asti vahva alue. Opinnäytetyön tekeminen on vain vahvistanut omia ajatuksiamme ja antanut lisää syvyyttä eettisiin pohdiskeluihin. Tulemme jatkossakin ammattilaisina toimiessamme pitämään eettistä keskustelua yllä. Asiakastyön osaaminen on vahvistunut koulutuksen ja opinnäytetyön tekemisen aikana. Opinnäytetyömme tietoperusta on vahvasti asiakastyön lähtökohtia painottava. Tämän tietoperustan sisäistäminen on vahvistanut ammatillista osaamistamme. Palvelujärjestelmä osaamiseen opinnäytetyömme tekeminen on tuonut vahvistusta. Opinnäytetyössämme käsitellään palveluohjausta ja palvelutarpeen arviointia laajasti. Tämä kokemus antaa meille lisää eväitä kohdata erilaisia asiakkaita ja heidän palvelutarvettaan. Uskomme kykenevämme tämän koulutuksen myötä osallistumaan sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittämiseen ja tuottamiseen. Yhteiskuntaosaamisemme on kriittinen ja osallistava. Osallisuuden tukeminen ja huono-osaisuuden syiden ja seurausten havainnointi on vahvistunut koulutuksen myötä, vaikka koemmekin sen olleen vahva perusta ammatillisuudessa jo aikaisemmin. Opinnäytetyön tekeminen on tuonut meille paljon uutta tietoa, ja olemme kohdanneet uuden tiedon monipuolisesti pohtien ja kyseenalaistaen. Mielestämme työotteemme on kehittynyt reflektiiviseksi. Sosionomin kompetensseista johtajaosaamiseen olemme saaneet vähiten eväitä opinnäytetyötä tehdessämme.

### 8.3 Tutkimuksen hyödyntäminen ja jatkoaiheet

Tutkimuksellisen opinnäytetyömme tuloksia voidaan hyödyntää Eteva kuntayhtymällä palvelutarpeen arvioinnin kehittämisessä. Tulokset ovat hyödynnettävissä kaikkien vammaistyön työntekijöiden ammatillisuuden pohtimisessa. Asiakkaan aito kohtaaminen ja kuuleminen on asia, jota pitää kokoajan pitää ammatillisessa keskustelussa esillä.

Jatkotutkimusaiheita työstämme versoa useita. Varmasti siksi, ettei SIS-arviointia ole Suomessa vielä tutkittu juuri lainkaan. Meille työtä tehdessämme heräsi seuraavanlaisia jatkotutkimusaiheita:

- SIS-arvioinnin käyttömahdollisuudet kustannustehokkaasti
- SIS-arviointi kuvakommunikaatioversiona
- Palvelutarpeen arviointiin sopivan menetelmäsalkun kehittäminen
- Asiakkaan osallisuuden lisääminen palvelusuunnittelussa
- Henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollistuminen Suomessa
- Vaikeavammaisten palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi

## LÄHTEET

Ahlstén, M. 2010. Oman elämän ohjaimissa. Ketju 6/2010. Kehitysvamma-alan lehti. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki.

Arvot, arki, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2010. Talentia ry. Helsinki

Buntinx, W. 2011. Re: Experiences of Supports of Intensity Scale [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Miia Koski. 13.9.2011.

Campridge, P. & Carnaby, S. (toim.): Person Centred Planning and Care Management with People with Learning Disabilities. Great Britain. Athenaeum Press.

Duffy, S. & Sanderson, H. 2005. Relationships between Care Management and Person Centred Planning. Teoksessa Campridge, P. & Carnaby, S. (toim.): Person Centred Planning and Care Management with People with Learning Disabilities. Great Britain. Athenaeum Press.

Eteva kuntayhtymä 2011. [viitattu: 25.4.2011]. Saatavissa: <http://www.eteva.fi/hakemisto>

Eteva kuntayhtymä 2012. [viitattu: 19.3.2012]. Saatavissa: Etevan intranetistä Etevan henkilökunnan käyttöön.

Eteva palveluintegraattoriksi- esiselvitys Kaste-hanketta varten. 2010. Eteva kuntayhtymä, PKSSK ja Nordic Healthcare Group Oy.

Eteva palvelutuotteet 2012. 2011. Mäntsälä. Saatavissa: Etevan toimipisteistä.

Hallikas, E., Helin, M., Karesvuori, T., Laurén, M., Mehtonen, K., Niskanen, S., Raappana, S., Ratas, M. & Vilppola, M. 2006. YKS-käsikirja. Yksilökeskeinen suunnitelmatyöskentely. Koulutuskeskus Tavastia.

Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. 2009. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Kehitysvammaliiton selvityksiä 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Hintsala, S. 2008. Uudenmaan erityispalvelut-kuntayhtymä julkaisuja 1/2008. Lahti.

Hintsala, S & Rajaniemi, M. 2010. Minun valintani, minun elämäni. Ketju 6/2010. Kehitysvamma-alan lehti. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Srukturoitua avoimuutta. Lisensiaatintutkimus. Itä-Suomen yliopisto.

Hämäläinen, J. 2005. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kopiojyvä.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Aineistolähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaa-riin [viitattu: 22.4.2012]. Saatavissa:

<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2007-VERKKO.pdf>

Iivanainen, M. 2009. Kehitysvammaisuus [viitattu: 25.4.2011] Saatavissa:

[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=seh00131](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=seh00131)

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kantojärvi, A. 2009. Asuntolasta voi tulla laitos [viitattu: 22.4.2011]. Saatavissa:

<http://dialogi.stakes.fi/FI/tesson+arkisto/2009/tesso1/sivu/39.htm>



Kehitysvammaliitto 2012 [viitattu 21.3.2012]. Saatavissa:

<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/koulutus-ja-kehittaminen/arviointipalvelut/toimintakyvyn-ja-elamanlaadun-arviointi>

Kiuttu, P. & Grönstrand, E. 2010. Itsemäärääminen ja kansalaisuus. Ketju 6/2010. Kehitysvamma-alan lehti. Kehitysvammaliitto ry. Helsinki.

Kortelainen, R. 2011. Henkilökohtainen budjetointi Suomessa: mahdollisuuksia ja reunaehdoja. Kommenttipuheenvuoro Tiedän mitä tahdon! seminaarissa [viitattu 24.4.2012]. Saatavissa: <http://www.kvps.fi/download/pdf/seminaarit/kortelainen-22-03-2011.pdf>

Koski M. 2008. Henkilökohtaisen palvelusuunnittelun nykytila. Case: Uudenmaan erityispalvelu Ky. Opinnäytetyö YAMK. Laurea ammattikorkeakoulu.

Koski M. 2012. Kommenttini opinnäytetyöhön [sähköpostiviesti]. Vastaus Anne Eronen ja Irene Piipponen. 19.4.2012.

Kosonen, K., Buhanist, P., Kesäjärvi, S., Kymäläinen, P., Lehtonen, T., Salonen, J. & Tanskanen, T. 1999. Muutoksen etulinjassa. Hämeenlinna: Karisto oy.

Kumppaniksi ry. Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä.[viitattu 25.4.2012] Saatavissa: <http://www.kumppaniksi.fi/load/VATinfo.pdf>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 380/1987.

Launonen, L. & Puolimatka, T. 1999. Sosiaalipedagogiikan ihmiskäsityksen ja etiikka. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Lauren, M. 2011. Luentomateriaali. Perhelähtöinen työ- koulutus. Eteva kuntayhtymä.2011.[viitattu 25.4.2012] saatavissa:  
[http://jarvenpaa.diak.fi/files/diak\\_jvp/asiakirjoja/AluekehityksenpivYKS179MerjaLauren.pdf](http://jarvenpaa.diak.fi/files/diak_jvp/asiakirjoja/AluekehityksenpivYKS179MerjaLauren.pdf)

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY.

Mansell, J. & Beadle-Brown, J. 2005. Person Centred planning and Person-Centred Action: A Critical Perspective. Teoksessa Campridge, P. & Carnaby, S. (toim.): Person Centred Planning and Care Management with People with Learning Disabilities. Great Britain. Athenaeum Press.

Me itse ry. 2012a. Julkilausumat [viitattu 25.4.2012]. Saatavissa:  
<http://www.kvtl.fi/fi/me-itse/tavoitteemme/julkilausumat/>

Me itse ry. 2012b. Kannanottoja [viitattu 25.4.2012]. Saatavissa:  
<http://www.kvtl.fi/fi/me-itse/tavoitteemme/kannanottoja/>

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Kuopio: Kuopion yliopisto painatuskeskus.

Mönkkönen, K., Nurro, M. & Väisänen, R. 2003. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovelluksia. Kuopio: Kopiojyvä.

Niemelä, M. & Brandt, K. 2008 Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen. Pitkäaikaisesta laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2007:73. Helsinki: Yliopistopaino.

Oma ovi, oma tuki. Näkökulmia kehitysvammaisten ihmisten yksilölliseen elämään. 2008 [viitattu 24.4.2012]. Saatavissa:  
[http://www.kvtl.fi/media/Julkaisut/Oppaat/1256545820oma\\_ovi\\_-opas.pdf](http://www.kvtl.fi/media/Julkaisut/Oppaat/1256545820oma_ovi_-opas.pdf)

Opinto-opas 2008-2009. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan laitos.

Papunet. 2012. Talking Mats –keskustelumatto tukee viestintää [viitattu 24.4.2012]. Saatavissa:  
<http://papunet.net/tietoa/kommunikointikeinot/kuvat/keskustelumatto.html>

Personal Budgets: Taking Stock, Moving Forward. 2011. Think Local, Act Personal Partnership [viitattu 23.4.2012]. Saatavissa:  
[http://www.thinklocalactpersonal.org.uk/\\_library/Resources/Personalisation/TLAP/Paper5TakingStockMovingForwards.pdf](http://www.thinklocalactpersonal.org.uk/_library/Resources/Personalisation/TLAP/Paper5TakingStockMovingForwards.pdf)

SIS:n käytön arviointi 2010, Eteva. Saatavissa Etevan toimipisteistä henkilökunnan käyttöön.

Sosiaali- ja terveyshuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008-2011. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Helsinki: Yliopistopaino.

Suomen perustuslaki 731/1999.

Supports Intensity Scale information. 2008 [viitattu 25.4.2011]. Saatavissa:  
<http://www.siswebsite.org/galleries/default-file/LatestSISpresentation.pdf>

Thompson, J., Bryant, B., Campbell, E., Craig, E., Hughes, C., Rotholz, D., Schalock, R., Silverman, W., Tassé, M. & Wehmeyer, M. 2004. Supports Intensity Scale user's manual. Washington: AAIDD

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki: Yliopistopaino.

Vammaispalveluhanke. 2011. [viitattu: 25.4.2011]. Saatavissa:

<http://vammaispalveluhanke.eteva.fi/>

Vammaispalveluhanke, alueellinen suunnitelma. 2011. [viitattu 25.4.2011]. Saatavissa:

[http://kotisivukone.fi/files/kastetesti.kotisivukone.com/etevan\\_osahankkeen\\_hankesuunnitelma.pdf](http://kotisivukone.fi/files/kastetesti.kotisivukone.com/etevan_osahankkeen_hankesuunnitelma.pdf)

Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö. Säätiön koulutuspaletti [viitattu 21.3.2012]. Saatavissa:

<http://www.vamlas.fi/koulutus.html>

Verner, Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. 2012a. Palvelusuunnitelma [viitattu 25.4.2012]. Saatavissa:

<http://verneri.net/yleis/sosiaaliturva/palvelusuunnitelma.html>

Verner, Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. 2012b. Toimintakyvyn näkökulma [viitattu 25.4.2012]. Saatavissa:

<http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/mita-kehitysvammaisuus-on/toimintakyvyn-nakokulma.html>

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Virtanen, H. 2009. Selkokielen käsikirja. Tampere: Kehitysvammaliitto Oppimateriaalikeskus Opike.

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2009 [viitattu 24.4.2012]. Saatavissa:

[http://www.ykliitto.fi/files/vammaistenoikeudet\\_kirjanen\\_net.pdf](http://www.ykliitto.fi/files/vammaistenoikeudet_kirjanen_net.pdf)

## LIITTEET

LIITE 1: Kyselylomake työntekijöille

LIITE 2: Kyselylomake omaisille

LIITE 3: Saatekirje omaisille

LIITE 4: Kyselylomake asiakkaille

LIITE 5: Saatekirje asiakkaille

LIITE 6: Aineiston redusointi eli pelkistäminen

LIITE 7: Sisällönanalyysin eri vaiheet

KYSELY TYÖNTEKIJÖILLE SIS-ARVIOINNIN KÄYTÖSTÄ

1. TAUSTATIEDOT

Ammattinimike Etevassa: \_\_\_\_\_

2. NYKYINEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI:

a) Mitä menetelmää käytät palvelutarpeenarviointiin tällä hetkellä:

---

---

---

---

b) Mitkä ovat palvelutarpeen arvioinnin haasteita:

---

---

---

---

---

---

c) Mitä toimivaa nykyisin käytössä olevassa palvelutarpeen arvioinnissa mielestäsi on:

työntekijän näkökulmasta:

---

---

---

---

asiakkaan näkökulmasta:

---

---

---

---

d) Mitä puutteita nykyisin käytössä olevassa palvelutarpeen arvioinnissa mielestäsi on:

työntekijän näkökulmasta:

---

---

---

---

asiakkaan näkökulmasta:

---

---

---

---

### 3. KOKEMUKSET SIS-ARVIOINNISTA

a) Montako SIS-arviointia olet ollut tekemässä:\_\_\_\_\_

b) Kuinka kauan yhden SIS-arvioinnin tekemiseen  
on kulunut aikaa:\_\_\_\_\_

c) Mitä mieltä olet arviointiin käytetystä ajasta ja lomakkeiston pituudesta:

vähän            1                      2                      3                      4                      5                      paljon

---

---

---

---

---

---

d) Onko SIS-arviointi lomakkeiston ulkoasu mielestäsi:

selkeä            1                      2                      3                      4                      5                      sekava

---

---

---

e) Miten SIS-arviointi lomakkeiston sisältöalueet mielestäsi vastaavat palvelutarpeen arviointiin:

suppeat	1	2	3	4	5	kattavat
---------	---	---	---	---	---	----------

---

---

---

---

---

f) Puuttuuko mielestäsi SIS-arviointi lomakkeiston sisältöalueista jotain oleellista:

---

---

---

---

---

---

g) Miten hyvin arvioit SIS-arvioinnin tuovan esiin asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen:

heikosti	1	2	3	4	5	hyvin
----------	---	---	---	---	---	-------

---

---

---

---

---

---

h) Kuvaile miten koet asiakkaan kokeneen SIS-arviointi tilanteen:

---

---

---

---

---

---



i) Mahdollinen asiakkailta saamasi palaute SIS-arvioinnista:

---

---

---

---

---

j) Mitkä ovat SIS-arvioinnin edut mielestäsi:

---

---

---

---

---

---

---

k) Mitä kehitettävää SIS-arvioinnissa mielestäsi on:

---

---

---

---

---

l) Miten koet SIS-arvioinnin muuttavan palvelutarpeen arviointia:

---

---

---

---

Kiitos ajastasi kyselyn parissa

Tilan loppuessa, voit jatkaa paperin kääntöpuolelle, merkkäathan silloin kysymyksen numeron ja kirjaimen vastauksen alkuun.

KYSELYLOMAKE TUEN TARPEEN ARVIOINNISTA OMAISILLE

MILTÄ TUEN TARPEEN ARVIOINTI TILANNE TUNTUI?

---

---

---

---

---

---

---

MITÄ ODOTUKSIA TEILLÄ OLI TUEN TARPEEN ARVIOINNISTA?

---

---

---

---

---

VASTASIKO TUEN TARPEEN ARVIOINTI ODOTUKSIANNE?

---

---

---

---

---

---

OLIVATKO TUEN TARPEEN ARVIOINNIN KYSYMYKSET TÄRKEITÄ  
OMAISENNE KANNALTA?

---

---

---

---

---

OLIKO TUEN TARPEEN ARVIOINNISSA JOTAIN MITÄ VOISI MUUTTA  
TAI POISTAA?

---

---

---

---

---

---

---

KOETTEKO TUEN TARPEEN ARVIOINNISSA TULLEEN ESILLE  
OMAISENNE AVUN TARVE?

---

---

---

---

---

---

---

MITÄ MUUTA HALUAISITTE SANOA TUEN TARPEEN ARVIOINNISTA?

---

---

---

---

---

---

---

KIITOS VAIVANÄÖSTÄNNE!

## LUPA TIETOJEN KÄYTTÖÖN TUTKIMUSTARKOITUKSEEN OMAISILTA

**PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMISHANKE**

Teemme Lahden ammattikorkeakoulussa sosionomi opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyö on osa Eteva kuntayhtymän vammaispalveluhanketta. Etevan hanke on osa valtakunnallista sosiaali- ja terveystalouden kehittämissuunnitelmaa (Kaste-ohjelma). Hankkeen tavoitteena on kehittää palvelutarpeen arviointia ja palvelusuunnittelua. Opinnäytetyössämme kehittämistehtävänä on tuen tarpeen arvioinnin käytettävyyden tutkiminen.

Keräämme tutkimukseen aineistoa tuen tarpeen arviointiin osallistuneilta vammaisten henkilöiden omaisiltaan. Omaisellenne tehtiin tuen tarpeen arviointi haastattelulla. Haluaisimme selvittää Teidän kokemuksia tästä arvioinnista. Kyselylomake täytetään ja postitetaan valmiiksi maksetussa kuoressa opinnäytetyön tekijöille yhdessä tämän suostumuslomakkeen kanssa. Olemme kiitollisia avustanne opinnäytetyötämme kohtaan. Toivomme Teidän palauttavan kyselylomakkeet meille 30.9.2011 mennessä osoitteeseen: Eteva kuntayhtymä, Irene Piipponen, Keskuskatu 8, 04600 Mäntsälä.

Opinnäytetyön tekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Haastattelussa saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asiakkaan anonymiteetti suojataan. Tutkimuksessa kerätty aineisto ja saadut tiedot tallennetaan ja käsitellään tieteellisesti ja eettisesti hyvien käytäntöjen mukaisesti. Tulokset julkaistaan opinnäytetyönä osana vammaispalveluhanketta.

Lisätietoja tutkimuksesta antavat opinnäytetyön tekijät sosionomi-AMK opiskelijat: Anne Eronen, p. 040 304 7485, anne.eronen@eteva.fi ja Irene Piipponen, p. 040 304 7297, irene.piipponen@eteva.fi

☐ Annan suostumukseni käyttää kyselylomakkeessa tulleita tietoja kehittämissuunnitelmassa.

---

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

KYSELYLOMAKE SIS-ARVIOINNISTA ASIAKKAILLE

TAUSTATIEDOT

KUINKA VANHA OLET: \_\_\_\_\_

SINULLE ON TEHTY AVUN TARPEEN ARVIOINTI  
HAASTATTELEMALLA SINUA. TÄMÄN LOMAKKEEN KYSYMYKSET  
KOSKEVAT TUOTA ARVIOINTIA.

OLIKO HAASTATTELU SOPIVAN PITUIINEN:

---

---

---

---

---

OLIVATKO HAASTATTELUN KYSYMYKSET SINULLE TÄRKEITÄ:

---

---

---

---

---

MILLAISelta HAASTATTELU TILANNE SINUSTA TUNTUI:

---

---

---

---

---

---

---

KOETTEKO, ETTÄ SINUN TOIVEITASI JA TARPEITASI KUULTIIN:

---

---

---

---

---

OLIKO AVUN TARPEEN ARVIOINNISSA JOTAIN MITÄ VOISI MUUTTAA:

---

---

---

---

---

---

---

MILLÄ TAVOIN TOIVOT, ETTÄ SINUN AVUN TARVETTA ARVIOITAIISIIN JATKOSSA:

---

---

---

---

---

---

---

KIITOS VAIVANNAÖSTÄ!

LUPA TIETOJEN KÄYTTÖÖN TUTKIMUSTARKOITUKSEEN ASIAKKAILTA

**PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMISHANKE**

OLEMME KAKSI SOSIONOMIOPISKELIJAA JA TEEMME  
OPINTOIHIMME KUULUVAA TUTKIMUSTA AVUN TARPEEN  
ARVIOINNISTA.

KERÄÄMME TUTKIMUKSEEMME AINEISTOA SIS-ARVIOINTIIN  
OSALLISTUNEILTA VAMMAISILTA HENKILÖILTÄ.

TUTKIMUKSEN TEKIJÖINÄ MEITÄ SITOO VAITIOLOVELVOLLISUUS.  
KYSELYYN VASTAAJAN HENKILÖTIEDOT EIVÄT TULE MISSÄÄN  
VAIHEESSA ESILLE. KYSELYN VASTAUKSET HÄVITETÄÄN  
TUTKIMUKSEN VALMISTUESSA. TUTKIMUKSEN TULOKSET  
JULKAISTAAN OSANA ETEVAN VAMMAISPALVELUHANKETTA.

TÄYTETTY KYSELYLOMAKE POSTITETAAN VALMIISSA  
KIRJEKUORESSA MEILLE TUTKIMUKSEN TEKIJÖILLE OSOITTEESEEN:  
**ETEVA KUNTAYHTYMÄ, IRENE PIIPPONEN, KESKUSKATU 8, 04600  
MÄNTSÄLÄ. TOIVOMME VASTAUKSIA 30.9.2011 MENNESSÄ.**  
OLEMME KIITOLLISIA AVUSTANNE TUTKIMUSTAMME KOHTAAN.

ANNAMME TARVITTAESSA LISÄTIETOJA TUTKIMUKSESTA:  
ANNE ERONEN P. 040-3047485  
IRENE PIIPPONEN P. 040-3047297

☐ ANNAN SUOSTUMUKSENI KÄYTTÄÄ KYSELYLOMAKKEESSA  
TULLEITA TIETOJA TUTKIMUKSESSA.

Kysymys: Mitkä ovat palvelutarpeen arvioinnin haasteita?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu
<p>"Työnjakokysymykset kuntapalvelutuottaja"</p> <p>"Asiakaslähtöisyys"</p> <p>"Asiakkaan oma kokemuksen / koetun palvelutarpeen selvittäminen on tärkeää"</p> <p>"Tarvitaan objektiivisempaa tietoa"</p> <p>"Miten palvelutarpeen arviointi tehdään riittävän nopeasti, mutta samalla riittävän kattavasti ja kokonaisvaltaisesti."</p> <p>"Järjestelmän hitaus"</p> <p>"Asioita kyllä tiedostetaan, mutta niille ei tehdä mitään."</p> <p>"Ei rakenneta sellaista toimintamallia, että asiakasta kuultaisiin paremmin."</p> <p>"Palvelutarpeen arviointi mielletään monesti samaksi kuin muutama kysymys palvelusuunnitelmalomakkeesta."</p> <p>"Ilman strukturoitua apuvälinettä on arvioijalla hyvin suuri merkitys siinä mitä tietoa saadaan ja miten tätä käytetään."</p> <p>"Mietitään tulevaisuutta, jolloin ei voida tietää ovatko nyt tehdyt ratkaisut oikeita."</p> <p>"Aina ei myöskään ole saatavilla sellaista vaihtoehtoa, jota palvelutarpeen perusteella voisi katsoa henkilölle parhaaksi."</p> <p>"Ei pystytä perustelemaan riittävästi, miksi juuri tämä ratkaisu olisi paras."</p> <p>"Asiakkaan oman mielipiteen esille saamiseen."</p> <p>"Riittävän ja tarkan tiedon saaminen."</p> <p>"Miten saada ihmisen itsen näkemys siitä mitä hän juuri itse kokee tärkeäksi."</p> <p>"Kuinka me muut hyväksymme sen mikä on henkilölle itselle tärkeää."</p> <p>"Palvelutarpeet ei aina vastaa tarjolla olevia vaihtoehtoja."</p> <p>"Asiakas ei ole tottunut haluamaan ja päättämään"</p> <p>"Kuuleminen vie paljon aikaa."</p> <p>"Taustatietoa on paljon ja se on ristiriitaista."</p> <p>"Taustatietojen kerääminen ja lukeminen vie aikaa."</p> <p>"Kaikenlainen vastustus."</p> <p>"Asenteellisuus"</p> <p>"Vaihtoehdot"</p> <p>"Et saa sieltä sen todellisen tuen ja avun tarpeen. Kuinka laajasti pitää arvioida et sen saa."</p> <p>"Asiakaskunta on niin moninaista, niin mikä soveltuu toiselle ei välttämättä sovellu toiselle."</p> <p>"Ihanteena olisi, että kun tulee uusi asiakas palveluihin, niin sen pystyisi tekeen ennen kuin hän tulee."</p> <p>"Aikapula"</p> <p>"Jotkut siirrot vain tapahtuu siltikin"</p> <p>"Palvelutarvetta ei voida arvioida pelkästään kyselylomakkeella."</p> <p>"Pitää ensin tuntea asiakkaan elämänpiiri."</p>	<p>työnjakokysymykset asiakaslähtöisyys asiakkaan oman kokemuksen selvittäminen</p> <p>objektiivisempaa tietoa arviointi tehtävä nopeasti, kattavasti, kokonaisvaltaisesti järjestelmän hitaus asioille ei tehdä mitään asiakkaan oman äänen kuuleminen</p> <p>ei mielletä sen tärkeyttä</p> <p>strukturoitu apuväline puuttuu</p> <p>tulevaisuuden huomioon ottaminen</p> <p>todellisen avun ja tuen tarpeen arvioinnin vaikeus perustelujen riittämättömyys</p> <p>asiakkaan oma mielipide huomioidaan riittävän ja tarkan tiedon saaminen oman näkemyksen ja kokemuksen tärkeys</p> <p>muiden hyväksyntä henkilön tärkeille asioille</p> <p>tarjonta ei vastaa palvelutarpeeseen asiakas ei ole tottunut haluamaan ja päättämään hitaukset taustatietojen runsaus ja ristiriitaisuus taustatietojen keräämisen hitaus vastustus asenteellisuus vaihtoehdot saako tarvitsemansa tuen</p> <p>kaikki palvelut ei sovi kaikille</p> <p>pitäisi tehdä ennen asiakkuuden alkua</p> <p>aikapula asioita tehdään ilman selvitystä ei voida arvioida kyselylomakkeella asiakkaan elämänpiiriin tutustuminen</p>



Aineiston klusterointi eli ryhmittely alaluokkiin ja abstrahointi eli käsitteellistäminen yläluokiksi ja yhdistäväksi luokaksi.

Kysymys: Mitkä ovat palvelutarpeen arvioinnin haasteita?

<p>Pelkistetty ilmaisu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arviointi tehtävä riittävän nopeasti, kattavasti ja kokonaisvaltaisesti</li> <li>• taustatietojen keräämisen hitaus</li> <li>• hitaus</li> <li>• pitäisi tehdä ennen asiakkuuden alkua</li> <li>• todellisen avun ja tuen tarpeen arvioinnin vaikeus</li> </ul>	<p>Pelkistetty ilmaisu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• järjestelmän hitaus</li> <li>• työnjakokysymykset</li> <li>• vaihtoehtoja niukasti</li> <li>• saako tarvitsemansa tuen</li> <li>• tarjonta ei vastaa palvelutarpeeseen</li> <li>• vaihtoehdot</li> <li>• kaikki palvelut eivät sovi kaikille</li> <li>• perustelujen riittämättömyys</li> </ul>	<p>Pelkistetty ilmaisu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakaslähtöisyys</li> <li>• asiakkaan oman kokemuksen selvittäminen</li> <li>• asiakkaan oman äänen kuuleminen</li> <li>• asiakkaan oman mielipiteen huomioiminen</li> <li>• oman näkemyksen ja kokemuksen tärkeys</li> <li>• muiden hyväksyntä henkilön tärkeille asioille</li> <li>• asiakkaan elämäntilanteen tutustuminen</li> <li>• asiakas ei ole tottunut haluamaan ja päättämään</li> </ul>	<p>Pelkistetty ilmaisu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asioille ei tehdä mitään</li> <li>• ei mielletä sen tärkeyttä</li> <li>• asioita tehdään ilman selvitystä</li> <li>• vastustus</li> <li>• asenteellisuus</li> </ul>	<p>Pelkistetty ilmaisu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• objektiivisempaa tietoa</li> <li>• strukturoitu apuväline puuttuu</li> <li>• riittävän ja tarkan tiedon saaminen</li> <li>• ei voida arvioida kyselylomakkeella</li> <li>• tulevaisuuden huomioon ottaminen</li> <li>• taustatietojen runsaus ja ristiriittaisuus</li> </ul>
<p>alaluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ristiriidat käytössä olevan ajan ja tavoitteen suhteen</li> <li>• ajankäytön rajallisuus</li> <li>• ajoitus</li> <li>• ristiriidat ajankäytössä</li> </ul>	<p>alaluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• järjestelmän ongelmat</li> <li>• vaihtoehtojen niukkuus palveluissa</li> <li>• perustelujen riittämättömyys</li> </ul>	<p>alaluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakkaan todellinen kuuleminen</li> <li>• asiakas ei ole tottunut haluamaan ja päättämään</li> </ul>	<p>alaluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• välinpitämättömyys palvelutarpeen arviointia kohtaan</li> <li>• asenteet</li> </ul>	<p>alaluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saadun tiedon laatu</li> <li>• tulevaisuuden huomioon ottaminen</li> <li>• taustatietojen runsaus ja ristiriittaisuus</li> </ul>
<p>yläluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ajankäyttö</li> </ul>	<p>yläluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelurakenteen haasteet</li> </ul>	<p>yläluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakaslähtöisyys</li> </ul>	<p>yläluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asenteellisuus</li> </ul>	<p>yläluokka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menetelmän käyttö</li> </ul>

Palvelurakenteeseen ja menetelmän käyttöön liittyvät haasteet

Ammatillisuus